



GOBIERNO EFICAZ Y SOCIALMENTE RESPONSABLE

FICHA DE PROCESO

MACROPROCESO

Dirección Estratégica.

RESPONSABLE

Rector/a.

PARTICIPANTES

- Órganos de Gobierno.
- Delegado/a del Rector.

INTERESADOS

- Secretaría General.
- Vicerrectorados
- Direcciones de Sede
- Junta de Andalucía.
- Personal interno.
- Profesorado.
- Alumnado.
- Sociedad
- Instituciones colaboradoras.

OBJETO

- Establecer políticas, directrices institucionales y organizacionales (planes, programas, proyectos, acuerdos, reglamentos, resoluciones, etc.).
- Garantizar la transparencia e información pública.
- Desarrollar una gestión participativa, innovadora y socialmente responsable.
- Gestión presupuestaria de la universidad.

ENTRADAS

- Políticas públicas.
- Normativas.
- Datos.
- Informes.
- Propuestas.

SALIDAS

- Estrategias, política y objetivos.
- Planes de actuación.
- Proyectos estratégicos.
- Memoria de responsabilidad social
- Convenios.
- Proyecto de Presupuesto.
- Políticas de personal (puestos, responsabilidades, ...)
- Portal de transparencia.

FLUJOS

- Gestión estratégica.
- Elaboración y aprobación del presupuesto y rendición de cuentas.
- Desarrollo de planes de actuación interna (innovación, recursos humanos, infraestructuras, responsabilidad social, ...).

RIESGOS

- Cambios políticos.
- Recortes presupuestarios.
- Cambios legislativos o normativos.
- Mala comunicación o coordinación.
- Problemas de cohesión.

- Conflictos de intereses.

INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS/ÁREAS

- Enseñanza Innovadora y de Calidad: Alineamiento de la enseñanza con las líneas estratégicas, planes y proyectos de la UNIA.
- Internacionalización y Cooperación: Alineamiento de las iniciativas de internacionalización y cooperación con las líneas estratégicas, planes y proyectos de la UNIA.
- Cultura y Conocimiento: Desarrollo de acciones en el marco del proceso de Cultura y Conocimiento alineadas con las líneas estratégicas.
- Innovación: Desarrollo de acciones en el marco del proceso de Innovación docente y de gestión.
- Asistencia institucional: Análisis de solicitudes, visitas, actos, información.
- Comunicación: Despliegue de acciones de comunicación. Transparencia e información pública.
- Control interno: Control financiero del presupuesto y rendición de cuentas.
- Evaluación y calidad: Evaluación en el seguimiento y mejora de las actuaciones y proyectos. Soporte de información.
- Gestión de RRHH: Acceso, retribuciones, estructura, etc.
- Gestión económica en el marco de la gestión presupuestaria.
- Gestión normativa y asesoramiento legal en la aplicación de estrategias y acciones y desarrollo de convenios.
- Gestión TIC: Implantación de nuevos sistemas e infraestructura TIC.



PROPUESTAS DE MEJORA

- Establecimiento de mecanismos para la captación de recursos.
- Definir un sistema de información integral que sirva de soporte de contenidos para toma de decisiones, transparencia, memorias.



ENSEÑANZA INNOVADORA Y DE CALIDAD

FICHA DE PROCESO

MACROPROCESO

Dirección Estratégica.

RESPONSABLE

- Consejo de Gobierno.

PARTICIPANTES

- Consejo de Gobierno, y Comisiones asesoras.
- Rector/a de la UNIA.
- Vicerrectorados, Direcciones de sede y Delegado/a
- Secretaría General.
- Área de comunicación.
- Área de gestión académica.
- Área de gestión económica.
- Área de evaluación y calidad.
- Área de innovación.

INTERESADOS

- Personal de la UNIA.
- Profesorado.
- Alumnado.
- Sociedad.

OBJETO

- Definir el catálogo de enseñanzas de la UNIA.
- Definir una oferta de enseñanzas que responda a las necesidades y demandas del mercado y de la sociedad, amplia, variada y atractiva.

ENTRADAS

- Análisis de necesidades, a través de líneas estratégicas definidas por la UNIA, y de iniciativas propias y de otras instituciones.
- Propuestas externas a través de convenios con: Otras universidades nacionales o extranjeras, Instituciones públicas y privadas.
- Resultados de evaluación y acreditación de las enseñanzas.
- Requisitos legales.

SALIDAS

- Oferta o catálogo formativo UNIA. Programas formativos:
 - Títulos oficiales de postgrado.
 - Títulos propios de postgrado.
 - Cursos de formación permanente y extensión universitaria.
 - Cursos de verano.

FLUJOS

- Definición de las líneas estratégicas en el campo de la enseñanza.
- Recepción y estudio técnico y económico de propuestas.
- Aprobación de la oferta de enseñanzas.

RIESGOS

- Oferta poco atractiva o no ajustada a las necesidades de las partes interesadas.
- Programas formativos no diferenciales con respecto al resto de universidades.

INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS

- Gobierno eficaz y socialmente responsable: Alineamiento de la enseñanza con las líneas estratégicas de la UNIA.
- Internacionalización y cooperación: Identificación de

oportunidades/necesidades, difusión de programas e impulso de redes internacionales.

- Gestión académica: Desarrollo de la oferta de enseñanzas.
- Innovación: Definición de instrumentos, recursos y contenidos innovadores para la enseñanza.
- Gestión normativa: Revisión de convenios. Registro de solicitudes de oferta formativa.
- Gestión económica: Estudio de viabilidad económica de oferta de enseñanzas.
- Evaluación y calidad: Planificación, Seguimiento y evaluación de la oferta de enseñanzas.
- Comunicación: Difusión de programas formativos.



PROPUESTAS DE MEJORA

- Establecimiento de un horizonte o líneas estratégicas a medio largo plazo para la definición o priorización de enseñanzas.
- Establecimiento de mecanismos para la captación de recursos.



INTERNACIONALIZACIÓN Y COOPERACIÓN

FICHA DE PROCESO

MACROPROCESO

Dirección Estratégica.

RESPONSABLE

Vicerrector/a de Internacionalización.

PARTICIPANTES

- Rector/a.
- Vicerrectorados, Direcciones de sede y Delegado del Rector.
- Consejo de Gobierno, y comisiones asesoras.
- Secretaría general
- Área de Cooperación.
- Área de Gestión Académica.
- Área de Gestión Económica.
- Área de Calidad y Planificación.
- Área de innovación.

INTERESADOS

- Junta de Andalucía.
- Universidades Andaluzas.
- UNIA.
- Alumnado.
- Profesorado.
- Agencia Andaluza de Cooperación.
- Agencia Española de Cooperación.
- Otros agentes de cooperación.

OBJETO

- Canalización de políticas para la cooperación universitaria en Andalucía.
- Desarrollo de la función de la universidad como agente de cooperación.
- Identificación y explotación de recursos para la internacionalización y cooperación de la UNIA, especialmente América Latina y Magreb.
- Atracción del talento internacional.

ENTRADAS

- Convocatorias públicas.
- Fondos públicos destinados a la cooperación universitaria.
- Propuestas de vicerrectorados y sedes.
- Solicitudes de profesores o universidades.
- Planes directores de cooperación.

SALIDAS

- Fomento de la universidad andaluza en el exterior.
- Colaboraciones con universidades.
- Explotación de recursos de internacionalización y cooperación.
- Proyectos de cooperación.
- Enseñanzas internacionales.

FLUJOS

- Colaboración con otras entidades (empresas, asociaciones, fundaciones, administraciones, etc.) para el fomento y explotación de vías y actuaciones de cooperación.
- Gestión de proyectos de internacionalización y cooperación.
- Comunicación y difusión de los proyectos de internacionalización y cooperación.
- Gestión de redes internacionales y/o de cooperación.

RIESGOS

- Falta de financiación para las actividades de cooperación e internacionalización.
- Falta de apoyo e implicación de las universidades en las

redes.

- Pérdida de visibilidad UNIA.
- Visión política de la cooperación en Andalucía.
- Ineficiente interacción con otras áreas

INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS

- Gobierno Eficaz y Socialmente Responsable: Alineamiento con las líneas estratégicas, planes y proyectos de la UNIA.
- Enseñanza Innovadora y de Calidad: Desarrollo del catálogo y oferta formativa de la UNIA, así como las líneas estratégicas de la oferta de cara a internacionalización y optimizar los procesos de difusión y cooperación.
- Procesos clave: Desarrollo de acciones.
- Comunicación: Planificación y difusión de las acciones de internacionalización y cooperación.
- Control interno: Asesoramiento y justificación de ayudas.
- Gestión económica: Análisis de viabilidad de los proyectos y acciones.
- Gestión normativa: Desarrollo de convenios y registro de proyectos en la universidad.



PROCESO

Gestión académica

RESPONSABLE

Director/a del área de gestión académica.

PARTICIPANTES

- Área de gestión académica.
- Área de calidad.
- Área de gestión económica.
- Área TIC.
- Área de innovación.
- Área CRAI.
- Área de Comunicación.
- Secretaría general.

INTERESADOS

- Personal docente e investigador.
- Alumnado.
- PAS.
- Entidades reguladoras.
- Sociedad.

OBJETO

- Ejecución de la oferta de enseñanzas de la UNIA.

ENTRADAS

- Programa de enseñanzas aprobado por Consejo de Gobierno.
- Requisitos legales.
- Resultados de los procesos de seguimiento y evaluación de enseñanzas (Sistema de garantía de calidad). Permite ir ajustando las enseñanzas.

SALIDAS

- Desarrollo de las enseñanzas: Postgrados oficiales y propios, cursos de formación permanente, y verano.
- Gestión administrativa de las actividades que acompañan el desarrollo de las enseñanzas

FLUJOS

- Gestiones con alumnos:
 - Captación de alumnos.
 - Gestión de Admisión y Matrícula.
 - Gestiones con alumnos en el desarrollo de programas formativos.
 - Gestión de becas.
 - Gestión de prácticas y orientación profesional.
 - Gestión y Emisión de títulos.
 - Gestión de la Información y la Comunicación.
- Gestión enseñanzas:
 - Gestiones relativas al profesorado; contrataciones, seguimiento y control, y liquidaciones.
 - Gestiones relativas a la enseñanza. Ejecución de los programas formativos; Gestión de Recursos para las enseñanzas (espacios, materiales, ...) y soporte de las enseñanzas.

RIESGOS

- Riesgos inherentes a la componente tecnológica de las enseñanzas.
- Captación insuficiente de alumnos
- Pérdida de talento docente.

INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS

- Enseñanzas innovadoras y de calidad: Defina la oferta de enseñanzas.
- Internacionalización y Cooperación: Desarrollo de acciones formativas en el marco internacional o de cooperación.
- Cultura y conocimiento: Participación en la gestión de actividades culturales.
- Innovación: Diseño de programas formativos ajustados a las posibilidades de la UNIA, a necesidades de partes interesadas, y al estado de la técnica, y de las mejores prácticas docentes.
- Comunicación: Dar respuesta a las necesidades de información y comunicación derivadas del desarrollo del proceso de gestión académica.
- Contratación: Gestión de adquisiciones, compras y contrataciones.
- Control interno: Fiscalización y soporte de justificaciones.
- Evaluación y calidad: Evaluación del proceso formativo.
- Gestión de residencia: Alojamiento de alumnos con ayudas de alojamiento, y profesores, en los programas formativos.
- Servicios generales: Gestión de instalaciones y recursos para la ejecución de enseñanzas.
- Gestión económica: Gestión de los recursos económicos en la ejecución de enseñanzas.
- Gestión normativa: establecimiento normativas y gestión de convenios, gestión de títulos, así como registro de la Universidad.
- Gestión TIC: Soporte tecnológico de la gestión administrativa y académica.
- Recursos para el aprendizaje, divulgación del conocimiento e investigación (CRAI): Gestión de estos recursos para el desarrollo de la gestión académica.
- Prevención de riesgos laborales: Gestión Académica: Medidas de PRL para alumnos, asistentes a actividades culturales, docentes. Coordinación Actividades Empresariales alumnos y docentes.



PROPUESTAS DE MEJORA

- Desarrollo de la aplicación UXXI de cara a enriquecer y mejorar los procesos y productos gestionados a través de la misma.
- Automatización del proceso de liquidación de honorarios docentes.

PROCESO

Cultura y Conocimiento

RESPONSABLES

Vicerrector/a de Formación
Permanente y Extensión
Universitaria

PARTICIPANTES

- Área de Acción Cultural.
- Área de Innovación.

INTERESADOS

- Gabinete del Rector/a
- Comunicación
- Vicerrectorado de Formación Permanente y Extensión Universitaria
- Vicerrectorado de Innovación
- Sedes
- Área de Gestión Académica.
- Área de Gestión Económica.
- Área CRAI.
- Otras universidades e instituciones
- Empresas culturales
- Colectivos
- Público

OBJETO

- Realización de la actividad cultural dirigida a universitarios y sociedad.
- Reflexión intelectual, creación, fomento y difusión de la cultura y conocimiento.
- Creación de redes para implicar a la sociedad.
- Desarrollo de la visibilidad de la UNIA.

ENTRADAS

- Propuestas generadas internamente.
- Propuestas externas (recibidas).

SALIDAS

- Actividades culturales.
- Actividades divulgativas.
- Material gráfico y audiovisual.
- Colaboraciones y alianzas.

FLUJOS

- Gestión y ejecución de actividades culturales.
- Desarrollo de proyectos en red.
- Desarrollo de proyectos de divulgación del conocimiento.

RIESGOS

- Problemas técnicos.
- Falta de recursos humanos.
- Retrasos en la gestión administrativa.
- Dispersión entre áreas y responsabilidades.
- Asignación de responsabilidades para nuevos proyectos.

INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS

- Gobierno Eficaz: Desarrollo de acciones impulsadas por proyectos o planes de la Gestión de Gobierno Eficaz.
- Gestión académica: Participación en la gestión de actividades.
- Innovación: Soporte para ejecución de actividades de manera innovadora.
- Asistencia institucional: Gestión de eventos.
- Comunicación: Difusión de las actividades y realización de documentación gráfica.
- Contratación: Contratación de equipamiento y servicios.
- Control Interno: Fiscalización y justificación de subvenciones.

- Evaluación y Calidad: Medición de la satisfacción de los asistentes.
- Gestión económica: Gestión de los gastos asociados.
- Gestión normativa: Gestión de convenios asociados a las actividades.
- Gestión TIC: Implantación y gestión de sistemas, redes, identidad y seguridad necesaria para el desarrollo de las acciones del proceso.
- Prevención de Riesgos Laborales: Fichas con medidas de PRL para asistentes a actividades culturales.
- Recursos para el aprendizaje, divulgación del conocimiento y la investigación: Producción audiovisual y gestión de publicaciones.
- Servicios Generales: Gestión de los espacios.



PROPUESTAS DE MEJORA

- Potenciación de los estudios de satisfacción de las actividades desarrolladas.



INNOVACIÓN

FICHA DE PROCESO

PROCESO

Innovación

RESPONSABLE

Vicerrector/a de Innovación
Docente y Digitalización

PARTICIPANTES

- Área de Innovación Docente y Digitalización.
- Área TIC

INTERESADOS

- Docentes UNIA y otros.
- Área de gestión académica.
- Otras Universidades.
- Otros organismos o entidades (Ej. colegios profesionales).
- Alumnado.

OBJETO

- Definición de criterios y modelos de innovación, ajustados a los proyectos de enseñanza-aprendizaje.
- Mejora de procesos de docencia: Necesidades de cambios pedagógicas, y explotación de nuevas posibilidades tecnológicas.
- Promoción de la innovación a través de buenas prácticas de difusión del conocimiento: Promoción de las herramientas, métodos de trabajo, e ideas y pensamientos innovadores entre el personal docente, alumnado y PAS.
- Despliegue de la visión innovadora. Responder a competencias digitales (DIGCOM).

ENTRADAS

- Políticas públicas.
- Requisitos legales asociados.
- Recomendaciones de la comisión CRUE-TIC
- Movimientos internacionales de openaccess.
- Resultados de valoración de profesorado y alumnado.
- Plan estratégico y proyectos

SALIDAS

- Herramientas y tecnologías innovadoras para la docencia y la gestión.
- Formación en el uso de las tecnologías para la docencia y gestión.

FLUJOS

- Soporte y asistencia técnica.
- Gestión de las acciones formativas.
- Gestión de los proyectos de innovación.
- Virtualización, puesta en marcha, seguimiento y soporte didáctico-metodológico.

RIESGOS

- Falta de difusión o puesta en valor de los recursos generados.
- Falta de respuesta a la oferta formativa.
- Riesgos asociados al soporte tecnológico.
- Mala adaptación de las personas al soporte tecnológico.
- Comunicación interna dispersa.

- Falta de recursos humanos para dar respuesta a los retos de innovación.

INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS

- Gestión y Gobierno Eficaz: Seguimiento de directrices dentro del área de innovación docente y del resto de áreas de la UNIA.
- Enseñanza Innovadora y de Calidad: Alineamiento sobre el horizonte y estrategia docente a corto y medio plazo.
- Internacionalización y Cooperación: Difusión, puesta en valor, y cooperación, con relación a recursos, contenidos, etc. de innovación docente.
- Gestión académica: Soporte para el asesoramiento y guía al docente para la puesta en marcha de proyectos formativos.
- Cultura y Conocimiento: Soporte y desarrollo de herramientas y materiales en materia de innovación.
- Comunicación: Difusión de recursos, contenidos, y herramientas desarrolladas por el área de innovación.
- Contratación: Contratación de equipamiento y servicios.
- Control Interno: Fiscalización y soporte de subvenciones.
- Gestión Económica: Gestión de los gastos asociados.
- Gestión TIC: Implantación y gestión de sistemas, redes, identidad y seguridad necesaria para el desarrollo de las acciones del proceso.



PROPUESTAS DE MEJORA

- Impulso y promoción de proyectos innovadores en la gestión.
- Dotar de estructura que soporte el proceso de innovación.



ASESORAMIENTO LEGAL

FICHA DE PROCESO

PROCESO

Asesoramiento legal

RESPONSABLE

Secretario/a General

PARTICIPANTES

- Área de Registro.
- Secretaría General.
- Asesoría jurídica externa.

INTERESADOS

- Áreas UNIA.
- Entidades privadas.
- Entidades públicas.
- Sociedad.

OBJETO

- Tratamiento de las reclamaciones presentadas a la Universidad, así como la gestión de cualquier asunto jurídico (informes, recursos, demandas, etc.).
- Asistencia a los órganos de gobierno.

ENTRADAS

- Petición de informes.
- Recursos.

SALIDAS

- Recursos y expedientes judiciales.
- Informes sobre los actos administrativos que lo requieran.
- Certificaciones de acuerdos

FLUJOS

- Asesoramiento a órganos de gobierno y fedatario de acuerdos.
- Gestión de recursos y asesoría jurídica.
- Asistencia a mesas de contratación.

RIESGOS

- Cambios legislativos.
- Falta de documentación.
- Problemas con plazos.

INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS

- Gobierno eficaz y socialmente responsable: Asesoramiento legal de acuerdos adoptados por órganos de gobierno y secretaría del Consejo de gobierno, etc.
- Contratación: Asistencia a mesas de contratación.
- Gestión normativa: Control de legalidad de normativas y convenios.
- Cualquier proceso, cuando existan recursos a actos que requieran de asesoría jurídica.





ASISTENCIA INSTITUCIONAL

FICHA DE PROCESO

PROCESO

Asistencia institucional

RESPONSABLE

Jefe/a de gabinete
Vicerrectorados
Secretaría General

PARTICIPANTES

- Área de Apoyo al Equipo de Gobierno: Secretarías de los órganos de gobierno.
- Secretaría General.

INTERESADOS

- Órganos de gobierno.
- Invitados/as.
- Instituciones y organizaciones colaboradores.
- Sociedad en general.

OBJETO

- Asistencia personal y atención protocolaria a los órganos de gobierno de la UNIA.
- Reunir toda la información necesaria para el desempeño del Rector/a y Vicerrectores/as, en coordinación con el responsable de comunicación y otros departamentos.
- Redacción de informes.
- Resolver conflictos, atender y canalizar peticiones y recibir visitas, para facilitar estas tareas al Rector y Equipo de Gobierno.
- Establecer pautas en la gestión de actividades y agenda del equipo de gobierno.
- Planificar y gestionar actos y eventos.

ENTRADAS

- Peticiones y solicitudes internas y externas de información, comunicación, espacios.
- Convocatorias de asistencias.
- Información actualizada para protocolo.

SALIDAS

- Agendas.
- Informes.
- Discursos.
- Búsqueda y reservas de espacios.
- Regalos institucionales.
- Comunicaciones.
- Invitaciones.
- Actos.

FLUJOS

- Organización de agenda.
- Protocolo institucional.
- Organización de eventos y actos institucionales.
- Gestión de bases de datos de contactos.
- Elaboración de informes.
- Atención de visitas/consultas.

RIESGOS

- Incidencias no controladas en eventos.
- Problemas de protocolos.

- Retrasos.
- Problemas de coordinación.
- Dispersión en el origen de los datos.

INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS

- Gobierno eficaz y socialmente responsable: Análisis de solicitudes, visitas, actos, información.
- Cultura y conocimiento: Gestión de eventos.
- Comunicación: Difusión de actos y eventos relacionados.
- Gestión económica: gestión de gastos asociados a eventos, viajes, actos.
- Gestión normativa: Coordinación de peticiones del equipo de gobierno, convenios, documentación. Registro.
- Prevención de Riesgos Laborales: Fichas con medidas de PRL para asistentes eventos, jornadas, ...
- Servicios generales: Gestión de espacios, cuando el acto o evento se realiza en instalaciones propias.



PROPUESTA DE MEJORA

- Definición de responsabilidades del proceso que realizan diferentes unidades independientes entre sí.
- Análisis de carga de trabajo e influencia por el desempeño entre este proceso y el de Comunicación.
- Coordinación de las secretarías de los órganos de gobierno.



COMUNICACIÓN

FICHA DE PROCESO

PROCESO

Comunicación

RESPONSABLE

Jefe/a del Gabinete del Rector/a

PARTICIPANTES

Gabinete del Rector/a.
Área de gestión de comunicación.

INTERESADOS

- Resto de áreas.
- Alumnado.
- Medios de comunicación.
- Públicos objetivo.
- Profesorado.
- Sociedad

OBJETO

- Informar y planificar con las áreas las actividades de difusión.
- Proyectar, crear y difundir una imagen positiva de la UNIA.
- Generar notoriedad de la UNIA.
- Conseguir una imagen coordinada y unificada de la Universidad.

ENTRADAS

- Estrategia de comunicación.
- Actividades del Rector y Vicerrectores.
- Programación docente y cultural.
- Bases de datos de contactos de la UNIA
- Plan estratégico.
- Manual de identidad visual corporativa.

SALIDAS

- Materiales de difusión.
- Notas de prensa.
- Actividades de difusión (redes, web,.....)

FLUJOS

- Análisis, programación y elección de soportes/medios
- Diseño y desarrollo de materiales, textos, audiovisuales, ...
- Elaboración y ejecución de planes de difusión.
- Mantenimiento de redes y otros soportes de difusión (contratación y seguimiento con los medios / soportes)
- Seguimiento del impacto de la comunicación (redes, web, ...)

RIESGOS

- Falta de recursos.
- Problemas técnicos.
- Poca participación del promotor.
- Poca impacto de la comunicación.
- Falta de coordinación y planificación para la difusión de actividades desde las áreas.

INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS

- Gobierno eficaz y socialmente responsable: Despliegue de las acciones de comunicación definidas en estrategias, planes, ...
- Internacionalización y cooperación: difusión de actuaciones de internacionalización y cooperación.
- Gestión académica: difusión de actuaciones de gestión académica.
- Cultura y conocimiento: difusión de actuaciones de acción cultural.
- Asistencia institucional: Difusión de actos y eventos relacionados.
- Contratación: contratación de servicios, materiales, etc.
- Gestión económica: realización de contratos menores y gestión de gastos.
- Gestión normativa: Difusión nuevas normativas/procedimientos y comunicación interna.
- Gestión TIC: Soporte necesario en la tecnología para la comunicación.
- Recursos para el aprendizaje, divulgación del conocimiento e investigación: Generación de materiales físicos y audiovisuales de promoción.



PROPUESTA DE MEJORA

- Desarrollo de sistemática o flujo asociada a la comunicación interna, que regule la comunicación interna actual.
- Análisis de carga de trabajo e influencia por el desempeño del proceso por el mismo responsable de Asistencia Institucional.
- Implementación y actualización constante de tecnologías aplicada a la comunicación,



COMUNICACIÓN

FICHA DE PROCESO

tanto desde el proceso de innovación, como de gestión TIC.



CONTRATACIÓN

FICHA DE PROCESO

PROCESO

Contratación

RESPONSABLE

Gerente

PARTICIPANTES

- Área de Contratación.
- Cualquier área responsable de la contratación.
- Secretaría General.
- Control interno

INTERESADOS

- Áreas promotoras del contrato.
- Proveedores.

OBJETO

- Gestión y asesoramiento para la contratación de obras, suministros, servicios, contratos administrativos especiales y cualquier otro enmarcado en el ámbito de la contratación administrativa, necesarios para la satisfacción de las necesidades de la Universidad.

ENTRADAS

- Memorias justificativas de la contratación.
- Ofertas y documentación administrativa.

SALIDAS

- Pliegos.
- Convocatorias.
- Informes de mesa de contratación.
- Contratos.

FLUJOS

- Contratación.

RIESGOS

- Alegaciones.
- Incidencias con candidatos.
- Errores en los pliegos.
- Incumplimientos.

INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS

- Cualquier proceso estratégico, clave o soporte que requiera de la realización de un contrato mayor.
- Asesoramiento Legal: Asistencia a mesa de contratación.
- Control interno: Asistencia a mesas de contratación y fiscalización de expedientes.
- Gestión económica: Gestión de gastos. Gestión y devolución de las garantías.
- Gestión normativa: Registro.





CONTROL INTERNO

FICHA DE PROCESO

PROCESO

Control Interno

RESPONSABLE

Jefe/a de Sección Auditoría y Control Interno

PARTICIPANTES

- Área de Auditoría y Control Interno

INTERESADOS

- Órganos de Gobierno.
- Áreas de la UNIA.
- Área de Gestión Económica.

OBJETO

Función fiscalizadora:

- La fiscalización previa de los actos que reconozcan derechos de contenido económico, aprueben gastos, acuerden movimientos de fondos o aquéllos que sean susceptibles de producirlos.
- La intervención formal de la ordenación del pago.
- La intervención material del pago.

Función de control financiero:

- El examen de registros contables, cuentas o estados financieros, mediante la aplicación de concretos procedimientos de análisis.
- El examen de operaciones individualizadas y concretas.
- La comprobación material de inversiones y otros activos.
- La comprobación de aspectos parciales y concretos de una serie de actos efectuados por el ente controlado.
- Otras comprobaciones decididas por la Unidad Administrativa de Auditoría y Control Interno en atención a las características especiales de las actividades realizadas por los entes sometidos a control.

ENTRADAS

- Plan anual de actuaciones.
- Actividades de contenido económico.
- Registros contables.
- Expedientes de contratación y sus pliegos.
- Nóminas.
- Expedientes de Convenios.

SALIDAS

- Conformes.
- Solicitudes de subsanación (expedientes incompletos)
- Reparos.
- Informes de control financiero.

FLUJOS

- Fiscalización.
- Control financiero.

RIESGOS

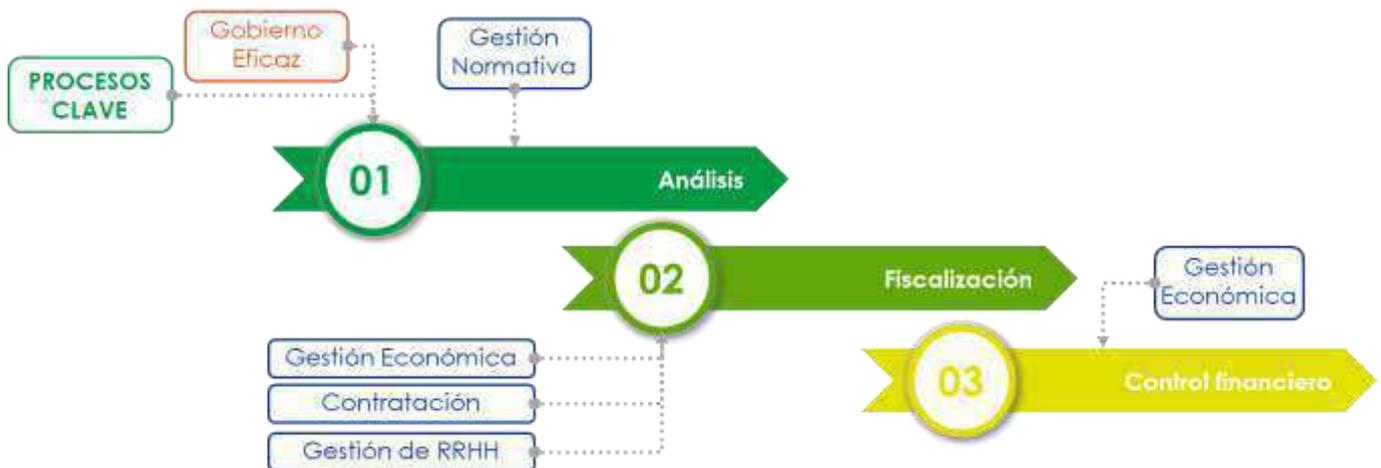
- Muestreo aleatorio de fiscalización posterior: riesgos en la

elección de la muestra.

- Cambios legislativos.
- Escaso personal adscrito al área.
- Cambios legislativos o normativos: Formación continua.

INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS

- Gobierno eficaz: Contribución a mejorar la Gestión.
- Procesos clave: Fiscalización y soporte en todas las actividades que tienen contenido económico.
- Contratación: Asistencia a mesas de contratación y fiscalización de expedientes.
- Gestión de RRHH: Fiscalización de nóminas y gastos.
- Gestión económica: Fiscalización de la actividad de carácter económico y control financiero de registros y operaciones.
- Gestión Normativa: Informe fiscalización de convenios.





EVALUACIÓN Y CALIDAD

FICHA DE PROCESO

PROCESO

Evaluación y Calidad

RESPONSABLE

Vicerrector/a de Calidad,
Igualdad y Responsabilidad
social.

PARTICIPANTES

- Área de Planificación y Calidad.
- Comisiones de Garantía de Calidad.
- Responsables académicos.
- Área de Gestión Académica.

INTERESADOS

- Profesorado.
- Agencias de evaluación.
- Alumnado.
- Todas las unidades/áreas.
- Órganos de gobierno.

OBJETO

- Fomentar, dar soporte y apoyar la cultura de la calidad y la mejora continua.
- Gestionar la evaluación docente del profesorado de los Títulos oficiales coordinados por la UNIA.
- Dar soporte al Sistema de Garantía de Calidad de los estudios de posgrado: asesoramiento, apoyo y gestión documental.
- Elaborar y poner en marcha estudios de expectativas y percepción de grupos de interés.
- Dar soporte al seguimiento y la reacreditación de títulos oficiales.

ENTRADAS

- Convocatorias de la DEVA.
- Calendarios de acciones según manual del Sistema de Garantía de Calidad.
- Desarrollo y calendario de encuestas
- Bases de datos.
- Quejas y sugerencias.
- Solicitudes de profesorado
- Solicitudes de áreas de la UNIA

SALIDAS

- Informes de resultados de encuestas.
- Informes de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Informes del Sistema de Garantía de Calidad.
- Resoluciones, guías, normativas.
- Informe de convocatoria Excelencia del profesorado
- Informes de seguimiento y reacreditaciones de títulos oficiales

FLUJOS

- Estudios de satisfacción.
- Gestión del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Gestión de datos académicos.
- Sistema de garantía de calidad de los títulos.
- Gestión del programa excelencia del profesorado.
- Gestión del seguimiento y reacreditación de títulos oficiales.

RIESGOS

- Condiciones técnicas.
- Cambios normativos.
- Mala calidad o ausencia de datos.
- Dispersión de la información.

INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS

- Gobierno eficaz y socialmente responsable: estrategias de evaluación de la calidad.
- Enseñanza innovadora y de calidad: Planificación, seguimiento y evaluación de la oferta de enseñanzas.
- Gestión académica: Evaluación de las acciones formativas. Desarrollo del sistema de garantía de la calidad.
- Cultura y conocimiento: Medición de la satisfacción de los asistentes a las actividades.
- Gestión normativa: desarrollo de normativas propias de evaluación. Registro de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Gestión TIC: Soporte técnico para el desarrollo de evaluaciones.



* Recogida de datos – encuestas – buzón quejas

PROPUESTAS DE MEJORA

- Desarrollo de la evaluación docente y de todo el profesorado.
- Mejora de recursos técnicos y apoyo tecnológico para la evaluación.
- Desarrollo de sistema de evaluación y calidad de administración y servicios.
- Potenciación en la coordinación con otras áreas.



GESTIÓN DE RESIDENCIAS

FICHA DE PROCESO

PROCESO

Gestión de residencias

RESPONSABLE

Director/a sede la Rábida
Director/a sede Baeza

PARTICIPANTES

- Área de Servicios Generales.
- Gestión académica
- Gestión económica

INTERESADOS

- Profesorado
- Alumnado
- Personal de la UNIA
- Sociedad

OBJETO

- Gestión de los servicios de alojamiento y actividades propias de la residencia en las distintas sedes de La Rábida y Baeza, tanto para iniciativas propias de la UNIA, como externas de otras instituciones.

ENTRADAS

- Listados de grupos que requieran alojamiento.
- Listados de alumnos becados con ayudas de alojamientos.
- Listados de alumnos/as y profesores/as de programas de acciones formativas de UNIA.
- Programación de actividades a través de convenios.
- Solicitudes de uso de instalaciones.

SALIDAS

- Listados de residentes para facturación.
- Listados de habitaciones ocupadas.
- Planning de actividades en instalaciones.
- Alojamientos externos

FLUJOS

- Gestión de alojamiento interno y externo y zonas comunes.
- Recepción de residentes.
- Mantenimiento de habitaciones.
- Salida de residentes.
- Alquiler o cesión de instalaciones.

RIESGOS

- Falta de habitaciones.
- Errores de comunicación.
- Incidencias en la recepción de residentes.
- Coincidencia de actividades entre áreas.

INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS

- Gestión académica: Alojamiento de alumnado, alumnado becado y profesorado.
- Cultura y conocimiento: Alojamiento de participantes en las actividades.

- Asistencia institucional: Gestión de cesiones/alquileres.
- Gestión económica: Gestión de gastos asociados a las residencia y facturación a residentes y usuarios. Contratación de alojamientos externos.
- Gestión normativa: Gestión de convenios.
- Servicios generales: Mantenimiento de residencia, limpieza y almacén. Recepción y salida de residentes.



PROPUESTAS DE MEJORA

- Potenciación de usos de las residencias no solo para las actividades de la UNIA, extendiéndose a usos externos



GESTIÓN DE RRHH

FICHA DE PROCESO

PROCESO

Gestión de RRHH

RESPONSABLE

Gerente.

PARTICIPANTES

- Área RRHH
- Área Control interno
- Área de Gestión Económica
- Registro
- Área de Innovación
- Secretaría General.

INTERESADOS

- Todo el personal.

OBJETO

- Gestión y control de los expedientes administrativos y vida laboral de las personas que trabajan en la UNIA (acceso, altas y bajas, nóminas, desarrollo profesional, formación, ...).

ENTRADAS

- Resoluciones.
- Acuerdos.
- Solicitudes.
- Documentación.
- Evaluaciones.

SALIDAS

- Convocatorias.
- Nombramientos.
- Nóminas.
- Evaluaciones.
- Planes de acción y de formación de desarrollo profesional.
- Certificados.
- Memorias e informes.

FLUJOS

- Gestión de acceso.
- Gestión de situaciones administrativas.
- Gestión de expediente administrativo.
- Gestión del control de presencia.
- Gestión de nóminas.
- Gestión de ayudas de acción social.
- Coordinación de la gestión por competencias.
- Gestión de la evaluación del desempeño.
- Gestión del desarrollo profesional.
- Gestión por procesos

RIESGOS

- Exceso de impugnaciones en convocatorias.
- Errores en nóminas.
- Formación o acciones de desarrollo no eficaces.
- Falta de recursos.
- Problemas técnicos.

INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS

- Gobierno Eficaz y Socialmente Responsable: Política de personal. Acceso, retribuciones, estructura, etc.
- Control interno: Fiscalización de acceso, nóminas y otras de índole económico.
- Gestión económica: Propuestas de contratación, pago de nóminas, gestión del gasto asociado al PAS y equipo de gobierno, liquidaciones a profesores de formación interna.
- Prevención de Riesgos Laborales: Identificación de riesgos asociados a nuevos puestos y trabajadores especialmente sensibles. Gestión de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Formación e información al personal en materia de prevención de riesgos laborales.



PROPUESTAS DE MEJORA

- Desarrollo de sistemática o flujo asociada a la comunicación interna, que regule la comunicación interna actual en los flujos del proceso de RRHH.
- Desarrollo y promoción de la gestión de información asociada al proceso de RRHH.



PROCESO

Gestión Económica

RESPONSABLE

Director/a del Área de Gestión Económica y Financiera

PARTICIPANTES

- Área Gestión Económica
- Cualquier unidad administrativa responsable de gastos o ingresos

INTERESADOS

- Todas las áreas-unidades administrativas
- Bancos.
- Proveedores.
- Junta de Andalucía.
- Auditores/as
- Alumnado.
- Otros organismos financiadores o receptores de financiación

OBJETO

- Gestión y control de los procedimientos relacionados con la ejecución económica y patrimonial, aplicando criterios de transparencia, eficacia, eficiencia, compromiso, calidad, participación y sostenibilidad.
- Elaboración de anteproyecto de presupuesto y rendición de cuentas.

ENTRADAS

- Documentación procedente de las diferentes áreas-unidades administrativas que ejecutan actividades que conllevan ingresos o gastos.
- Documentos de propuesta de gastos.
- Documentos de reconocimiento de derechos.
- Facturas, memorias justificativas de gasto, comisiones de servicio autorizadas
- Ofertas y documentos de contratación menor.
- Cualquier documentación relativa a cuestiones económico-financieras

SALIDAS

- Liquidaciones de honorarios docentes.
- Liquidaciones de comisiones de servicio
- Registros contables UXXI Económico.
- Propuestas de pago.
- Facturas de ingresos.
- Certificaciones de existencia de crédito.
- Expedientes de contratación menor.
- Anteproyecto de presupuesto.
- Memoria anual de cuentas.
- Cuentas justificativas de subvenciones.

FLUJOS

- Gestión de ingresos y cobros
- Gestión de gastos y pagos.
- Tramitación de contratos menores.
- Tramitación previa de comisiones de servicios.
- Tramitación previa de honorarios docentes.
- Elaboración de presupuesto.
- Rendición de cuentas.

RIESGOS

- Errores de comunicación, especialmente en gestión de gastos de actividades docentes.
- Retrasos en pagos derivados de la entrada de la documentación incompleta procedentes de otras áreas.
- Identificación de cobros (información incompleta).
- Incidencias de carácter económico en los convenios y subvenciones, acuerdos, contratos de patrocinio por falta de un procedimiento ágil y/o documentación pertinente para cumplir con las obligaciones y derechos recogidos en los mismos.
- Personal de la UNIA sin certificado digital y con su uso discrecional.

INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS

- Gestión y Gobierno Eficaz: Elaboración y gestión presupuestaria y rendición de cuentas.
- Procesos estratégicos: estudio de viabilidad de las líneas y acciones.
- Control interno: Fiscalización de la actividad de carácter económico y control financiero de registros y operaciones.
- Contratación: Gestión de gastos. Gestión y devolución de las garantías.
- Gestión normativa: Gestión de convenios.
- Procesos clave: Gestión de los recursos económicos para la ejecución de acciones.
- Procesos soporte: Cualquier generador de gasto como contrato menor y nóminas.





PROPUESTAS DE MEJORA

- Automatización del proceso de liquidación de honorarios y gastos docentes, relacionado con Área de Gestión Académica, y de otras áreas que produzcan los mismos documentos.
- Transversal: Mayor control y automatización en la gestión de cobros de matrículas y tasas
- Automatización gestión de conformidades
- Actualización y seguimiento de inventario
- Eliminación progresiva del papel
- Procedimentar y uniformar la documentación y comunicación procedente de las diferentes áreas-unidades administrativas que ejecutan actividades que conllevan ingresos o gastos.
- Procedimentar el archivo digital de documentación interna del área. (mientras la administración electrónica se implante en su totalidad)



GESTIÓN NORMATIVA

FICHA DE PROCESO

PROCESO

Gestión normativa

RESPONSABLE

Secretario/a General

PARTICIPANTES

- Área de apoyo a Secretaría General y Registro.
- Consejo de Gobierno.
- Otras áreas.

INTERESADOS

- Áreas proponentes.
- Contrapartes de convenios.
- Beneficiarios convenios.
- Todas las áreas que necesitan de Registro
- Áreas con procedimientos electrónicos
- Sociedad.

OBJETO

- Elaboración, gestión y revisión de normativa interna y procedimientos, así como de acuerdos y convenios con la UNIA.
- Gestión de administración electrónica y registro de la Universidad.

ENTRADAS

- Peticiones y necesidades desarrollo de normativa y procedimientos.
- Solicitudes de convenios.
- Registros en la Universidad.
- Necesidades de procedimientos electrónicos.
- Procedimientos electrónicos.

SALIDAS

- Normativas/procedimientos.
- Convenios.
- Documentación de Registro
- Revisiones y nuevos procedimientos electrónicos

FLUJOS

- Elaboración/revisión de normativa.
- Puesta en marcha de procedimientos electrónicos.
- Gestión de convenios.
- Gestión del registro de la Universidad.
- Archivo.

RIESGOS

- Cambios legislativos.
- Incumplimientos de acuerdos.

INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS

- Procesos estratégicos, clave y soporte, que requieren la elaboración de normativa o gestión de convenios, así como registro de la universidad.
- Gestión académica: establecimiento normativas y gestión de convenios, gestión de títulos, así como registro de la Universidad.
- Asesoramiento legal: Control de legalidad de normativas

- y convenios.
- Asistencia institucional: Coordinación de peticiones del equipo de gobierno, convenios, documentación. Registro.
 - Comunicación: Difusión nuevas normativas/procedimientos y comunicación interna.
 - Contratación: Registro.
 - Control interno: Informe fiscalización de convenios.
 - Evaluación y calidad: desarrollo de normativas propias de evaluación. Registro de quejas, sugerencias y felicitaciones.
 - Gestión económica: Gestión de convenios.
 - Gestión TIC: Mantenimiento y soporte de la infraestructura de la administración electrónica.
 - Recursos para el aprendizaje, divulgación del conocimiento e investigación: Archivo físico de documentación.



PROPUESTAS DE MEJORA

- Implantación de un sistema de gestión de archivo que se adecue a las actuales necesidades de la Universidad. Precisa de la dirección desde la Secretaría General y del área CRAI, así como establecer responsables. Esta planificación incluye la gestión de los archivos físicos y la creación de una red de archivos: oficina – sede – archivo central.



GESTIÓN DE LAS TICS

FICHA DE PROCESO

PROCESO

Gestión TIC

RESPONSABLE

Director/a del Área TIC

PARTICIPANTES

- Área TIC.
- Vicerrectorado de Innovación.

INTERESADOS

- Todas las áreas.
- Otros Vicerrectorados
- Direcciones de sedes.
- Secretaria general.
- Gerencia.
- Proveedores.

OBJETO

- Dar soporte TI a la Universidad.
- Proporcionar los medios tecnológicos adecuados a las áreas encargadas de la docencia e investigación y la gestión para el desarrollo de sus actividades.

ENTRADAS

- Solicitudes de incidencias.
- Solicitudes de implantación o desarrollo.
- Solicitudes de contratación.
- Identidad de los usuarios.
- Requerimientos de equipos y sistemas.
- Peticiones de informes de otras áreas de implantación de nuevos productos.

SALIDAS

- Informes de asesoramiento.
- Notificaciones de incidencias.
- Diagnósticos.
- Gestión de la identidad: accesos, correo.
- Implantaciones de nuevos productos.
- Mantenimiento de equipos y sistemas.
- Provisión de equipos.

FLUJOS

- Asesoramiento a otras áreas.
- Adquisiciones de material y servicios informáticos
- Seguimiento de contratos.
- Implantación de sistemas, aplicaciones, etc.
- Gestión de sistemas, redes, comunicación, identidad y seguridad.
- Asistencia a otras áreas, usuarios/clientes.
- Gestión de almacén y mantenimiento de equipos.

RIESGOS

- Dependencia de proveedores.
- Falta de recursos.
- Obsolescencia y cambios tecnológicos.
- Ataques informáticos.
- Interrupciones e incidencias de servicios.

INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS

- Gobierno eficaz y socialmente responsable: Implantación de nuevos sistemas y estructura TIC.
- Procesos clave: Implantación y gestión de sistemas, redes, identidad y seguridad necesaria para el desarrollo de las acciones del proceso. Asistencia a usuarios/clientes.
- Procesos soporte: Identidad y seguridad para el desarrollo de las acciones del proceso. Asistencia a usuarios.
- Contratación: Redacción de pliegos técnicos para la compra de equipos, servicios, materiales necesarios y seguimiento de contratos.
- Gestión económica: compras menores y tramitación de gasto.
- Gestión normativa: Mantenimiento y soporte de la infraestructura de la administración electrónica.





PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

FICHA DE PROCESO

PROCESO

Prevención de Riesgos Laborales

RESPONSABLE

Gerente

PARTICIPANTES

- Área RRHH.
- Servicios Generales.
- Servicio de Prevención Ajeno.

INTERESADOS

- Todas las personas.
- Gestión Económica.
- Empresas prestadoras de servicios por CAE.
- Comunidad universitaria.

OBJETO

- Gestión de un sistema preventivo que garantice la seguridad y salud de las personas trabajadoras en entornos de trabajo saludables.
- Inculcar cultura preventiva.

ENTRADAS

- Novedades y cambios en puestos de trabajo.
- Incorporaciones (accesos) de personas.
- Daños a la salud, investigación de accidentes y enfermedades profesionales.
- Gestión de trabajadores especialmente sensibles
- Reconocimientos médicos.
- Condiciones de los centros de trabajo.
- Condiciones de los equipos de trabajo.
- Procedimientos asociados a la prevención.
- Contratos de empresas prestadoras de servicios a la UNIA

SALIDAS

- Información y formación en materia de prevención.
- Gestión de la prevención: planes de Prevención, Evaluación de Riesgos, Planificación de la Actividad Preventiva, Planes de Emergencia, Evaluación de Riesgos Psicosociales.
- Planes de autoprotección.
- Simulacros.
- Informes de los reconocimientos médicos
- Autorización del uso de equipos de trabajo peligrosos
- Autorización de actividades de especial peligrosidad

FLUJOS

- Evaluación de la prevención de riesgos.
- Implantación de la planificación de la actividad preventiva.
- Sensibilización en cultura preventiva.
- Seguimiento de accidentes laborales y enfermedades profesionales.
- Coordinación de las actividades empresariales.
- Planificación e implementación de planes de autoprotección.
- Coordinación de la vigilancia de la salud.

RIESGOS

- Riesgos no identificados.
- Medidas insuficientes o reticencia a su implantación por parte de las personas trabajadoras.
- Absentismo vs presentismo.
- Materialización de riesgos – incidentes, accidentes y enfermedades profesionales.

INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS

- Gestión Académica: Fichas con medidas de PRL para alumnos, docentes. Coordinación Actividades Empresariales alumnos y docentes.
- Cultura y Conocimiento: Fichas con medidas de PRL para asistentes a actividades culturales.
- Asistencia Institucional: Fichas con medidas de PRL para asistentes eventos, jornadas, ...
- Gestión Económica: autorización de compras de medidas preventivas (técnicas o de vigilancia de la salud).
- Gestión de RRHH: Prevención de Riesgos Laborales: Identificación de riesgos asociado a nuevos puestos. Formación e información al personal en materia de prevención de riesgos laborales. Conocimiento accidentes de trabajo y bajas laborales para identificar la causa, elaboración de protocolos y procedimientos para dar difusión como protocolo de accidente, etc.
- Servicios Generales: Desarrollo de medidas de tipo ergonómico en los puestos y adecuación de instalaciones.





RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE, DIVULGACIÓN DEL CONOCIMIENTO E INVESTIGACIÓN

FICHA DE PROCESO

PROCESO

Gestión de recursos para el aprendizaje, divulgación del conocimiento e investigación

RESPONSABLE

Director/a del Área CRAI

PARTICIPANTES

- Área CRAI.

INTERESADOS

- Área de Acción Cultural
- Área de Comunicación
- Área de Gestión Académica
- Secretaría General.
- Profesorado.
- Investigadores/as.
- Sociedad.

OBJETO

- Poner a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad recursos para el aprendizaje, investigación y divulgación del conocimiento, en todos los soportes disponibles para que la institución pueda responder con agilidad y flexibilidad a las demandas de una sociedad en permanente estado de cambio.
- Edición y publicación de materiales generados preferentemente por la comunidad universitaria, así como de los materiales institucionales que den a conocer la actividad de la Universidad.

ENTRADAS

- Propuestas y solicitudes de documentos.
- Servicio de obtención de documentos y producción de material.
- Acceso a los recursos físicos (préstamo) y recursos bibliotecarios digitales.
- Usuarios instalaciones de biblioteca y archivo, así como servicios online.

SALIDAS

- Registro, catalogación y clasificación de documentos físicos y digitales.
- Materiales audiovisuales.
- Edición y publicación.
- Catálogo en línea (herramienta de descubrimiento).
- Atención y formación de usuarios (presencial y en línea)
- Difusión de recursos, herramientas y servicios.

FLUJOS

- Catalogación, clasificación y mantenimiento del catálogo (herramienta de descubrimiento de la UNIA).
- Gestión de publicaciones y del repositorio institucional.
- Producción audiovisual.
- Gestión de descargas, visualizaciones y préstamos.
- Estadísticas
- Obtención de documentos físicos y digitales.
- Gestión de instalaciones.
- Gestión de recursos digitales.
- Difusión, formación y atención a usuarios.

- Gestión de archivo.

RIESGOS

- Poco impacto de materiales producidos y publicaciones.
- Obsolescencia de materiales
- Falta de comunicación con usuarios

INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS

- Procesos clave: Publicaciones asociadas al proceso y generación de materiales físicos, electrónicos y audiovisuales. Gestión del repositorio.
- Comunicación: Generación de materiales físicos y audiovisual de promoción.
- Gestión económica: Gestión de gastos asociados a obtención de documentos y a producción de materiales físicos y audiovisuales.
- Gestión normativa: Archivo físico de documentación.
- Servicios generales: Mantenimiento de instalaciones de biblioteca y archivo.



PROPUESTAS DE MEJORA

- Planificación y desarrollo de la difusión de los servicios bibliotecarios online en dos líneas:
 - Marketing de los servicios a través de las redes sociales y otros medios, mejora de la información disponible y la web, así como la información directa a los grupos y miembros comunidad universitaria.
 - Colaboración con otras áreas para integrar nuestro servicio en el campus virtual y en el



RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE, DIVULGACIÓN DEL CONOCIMIENTO E INVESTIGACIÓN

FICHA DE PROCESO

desarrollo de las enseñanzas.

- Planificación del proceso de digitalización de los servicios y de los recursos del área CRAI, para adaptarnos a las nuevas demandas en la formación.
- Implantación de un sistema de gestión de archivo que se adecue a las actuales necesidades de la Universidad. Precisa de la dirección desde la Secretaría General. Esta planificación incluye la gestión de los archivos físicos y la creación de una red de archivos: oficina – sede – archivo central.



SERVICIOS GENERALES

FICHA DE PROCESO

PROCESO

Servicios Generales

RESPONSABLE

Gerente.

PARTICIPANTES

- Área de Servicios Generales.

INTERESADOS

- Todas las áreas que requieran intervenciones.

OBJETO

- Apoyo al desarrollo de las actividades académicas, culturales y administrativas en las sedes de la UNIA.
- Adopción de las medidas preventivas y correctoras que garanticen el buen funcionamiento de los equipos y las instalaciones.

ENTRADAS

- Demandas de espacios.
- Demandas de materiales y servicios.
- Incidencias.
- Ofertas.
- Calendario de actuaciones preventivas de mantenimiento.
- Informes de evaluación de riesgos.

SALIDAS

- Espacios y equipamientos en condiciones de uso.
- Entrega de materiales.
- Gestión de stock.
- Incidencias resueltas.
- Partes de intervenciones preventivas.
- Actuaciones de prevención y emergencia.

FLUJOS

- Gestión de espacios.
- Mantenimiento de instalaciones.
- Gestión de almacén.

RIESGOS

- Falta de espacios.
- Falta de material.
- No resolución de incidencias.
- Insatisfacción de usuarios.

INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS

- Gestión académica: Gestión de instalaciones y recursos para la ejecución de enseñanzas.
- Cultura y conocimiento: Gestión de instalaciones y recursos para actividades culturales.

- Asistencia institucional: Gestión de espacios, cuando el acto o evento se realiza en instalaciones propias.
- Gestión de residencias: Mantenimiento de residencia y almacén.
- Gestión económica: Gestión de gastos.
- Prevención de riesgos: Desarrollo de medidas de tipo ergonómico en los puestos y adecuación de instalaciones.

