

**Informe de resultados de la
Gestión por Procesos 2014 en la
Universidad Internacional de Andalucía**



**Sección de Planificación y Formación de RR.HH.
7 de mayo de 2015**

Informe de resultados de la Gestión por Procesos 2014

Universidad Internacional de Andalucía

Introducción

Concluida la fase de medición anual de indicadores asociados a la gestión por procesos y recogida de sus resultados y evidencias, se realiza el Informe anual de la gestión por procesos para su presentación a Consejo de Gobierno. Este informe se realiza en primer lugar, para verificar el grado de cumplimiento con los objetivos definidos en el Acuerdo sobre el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía, el objetivo 2.2.1 del Contrato Programa suscrito con la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo y el objetivo 13 del Plan Estratégico de la Universidad para el periodo 2010-2014.

En segundo lugar, a través de los 3 apartados de los que consta el informe, podemos ver el avance en la gestión por procesos que se viene desarrollando en la UNIA y los posibles puntos de mejora, la actualización de sus indicadores y los resultados de su medición en 2014; estos son:

1. Actualización de mapas de procesos clave
2. Catálogo de procesos clave e indicadores
3. Análisis de resultados de indicadores

Hay que destacar que 2014 marca un punto de inflexión en la gestión de los indicadores, tanto de los que están asociados al Plan Estratégico como a la Gestión por Procesos, gracias a la creación y desarrollo, a finales de 2013, por el área TIC de la Universidad, del Sistema Integral de la Gestión de la Evaluación del Desempeño (SIgED).

Este sistema, creado para la gestión de la evaluación del desempeño, permite una mayor dinamización y participación en la gestión por los responsables de las áreas.

1. Actualización de mapas de procesos clave

Los mapas de procesos clave de las diferentes áreas de la Universidad durante 2014 han permanecido prácticamente invariables; pocas han sido las actualizaciones que se han producido, siendo las áreas de Gerencia e Innovación las que han realizado alguna modificación por haber cumplido sus fines algunos de sus procesos a lo largo del año. Se ha pasado de 66 procesos clave en 2013 a 64 a finales de 2014. A continuación se indican las modificaciones realizadas.

1.1. Gerencia

La actualización del mapa de procesos clave de esta área se debe a la finalización de dos proyectos que se pusieron en marcha a principios de 2012, cumpliendo por tanto el objetivo por el que se incorporó al mapa de procesos en ese año, siendo estos los siguientes:

- Asistencia a la planificación e implantación de procedimientos telemáticos y de administración electrónica
- Asistencia a la planificación y desarrollo de Sistemas de información han sido anulados

A principios de año como consecuencia del convenio realizado con el Servicio Andaluz de Empleo, tras la aprobación del Programa Emple@Joven y la <<Iniciativa @mprende+>>, se inicia un nuevo proyecto en la Universidad destinado a la gestión y tramitación de las prácticas profesionales, incorporándose así el proceso clave de **Gestión de becas de prácticas profesionales**.

Como consecuencia del cambio de estructura que se está produciendo en la Universidad, en 2015 se realizarán modificaciones en los mapas de procesos clave de algunas áreas, entre ellas, la de Gerencia.

1.5 Innovación

El proceso de **Gestión de la revisión de informes para pago a docentes** desaparece como proceso clave de esta área, ya que con el cambio de normativa que se ha producido en 2014, las actividades que en este sentido se realizaban dejan de hacerse, por lo que se propone cambiar el propietario y el contenido del proceso.

2. Procesos Clave e indicadores de las áreas de la UNIA

A continuación se relacionan los 64 procesos clave y cada uno de los indicadores asociados, que a 31 de diciembre de 2014 habían sido presentados por los responsables de cada una de las áreas/idades funcionales de la Universidad.

1. ÁREA: APOYO EQUIPO DE GOBIERNO (4)

- **AEG.1: Asistencia a órganos de gobierno**
 - AEGPC01.1: Tasa de anotaciones con el código elaborado en 2011
 - AEGPC01.2: Control de uso del coche oficial
 - AEGPC01.3: Control del consumo de gasolina del coche oficial
- **AEG. 2: Gestión de la Comunicación del Equipo de gobierno**
 - AEGPC02: Total de comunicaciones vía e-mail realizadas a la Comunidad Universitaria.
- **AEG. 3: Gestión de solicitudes de citas y reuniones**
 - AEGPC03: Tasa de actividades institucionales informadas sobre el total de actividades institucionales comunicadas.
- **AEG.4: Organización de actos**
 - AEGPC04: Tasa de actos difundidos por email sobre el total de actos organizados institucionalmente.

2. ÁREA: GERENCIA (8)

- **GER. 1: Planificación y dirección de la ejecución presupuestaria**
 - GERPC01: Presentar el anteproyecto de presupuesto de la Universidad al Consejo de Gobierno antes del 30 de noviembre de cada año.
- **GER. 2: Planificación y gestión de la contratación**
 - GERPC02.1: Elevar a Consejo de Gobierno un Plan de medidas para la eficiencia del gasto.

- GERPC02.2: Tasa de contratos que supongan una optimización de los recursos sobre el total de contratos realizados.
- **GER. 3: Planificación y dirección de RR.HH.**
 - GERPC03: - Sin medición en 2014 -
- **GER. 4: Planificación de la formación y desarrollo del PAS**
 - GERPC04.1: Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe sobre Gestión por competencias antes del 30 de junio del año siguiente.
 - GERPC04.2: Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe de ejecución del Plan de Formación antes del 30 de junio del año siguiente.
- **GER.5: Dirección de Servicios Generales**
 - GERPC05: - Sin medición en 2014 -
- **GER.6: Rendición de cuentas**
 - GERPC06: Presentación de la rendición de cuentas auditadas a Consejo de Gobierno antes del 1 de junio de cada año.
- **GER.7: Seguimiento y control de la gestión por procesos**
 - GERPC07: Presentación anual del Informe de Gestión por Procesos al Consejo de Gobierno.
- **GER.8: Gestión de Becas de prácticas profesionales**
 - Gestión de la concesión de 1.000 becas de prácticas profesionales
 - Elaboración de un Protocolo para la gestión de prácticas profesionales

Proceso de apoyo-1: Registro

- REGPC01.1: Tasa de actuaciones registradas respecto de las actuaciones solicitadas/recibidas.
- REGPC01.2: Tasa de registros incompletos respecto del total de registros.

3. ÁREA: CONTROL INTERNO - (1)

- **CIN.1 Control Interno**

- CINPC01: Nº de actas de fiscalización de las cuentas de tesorería levantadas cuatrimestralmente.
- CINPC02: Control financiero permanente.

4. ÁREA: GESTIÓN ECONÓMICA Y RECURSOS HUMANOS (15)

4.1 Subárea: Gestión Económica

- **GEC.1: Gestión de Ingresos**
 - GECPC01.1: Tasa de cobros registrados antes de 16 días.
 - GECPC01.2: Tasa de justificantes de ingresos erróneos
- **GEC.2: Gestión de Gastos Menores**
 - GECPC02.1: Tasa de obligaciones reconocidas contabilizadas antes de 16 días.
 - GECPC02.2: Tasa de justificantes de gastos erróneos
- **GEC.3: Liquidación de Honorarios a Profesores**
 - GECPC03: Tasa de liquidaciones de honorarios de profesores erróneas que causan reintegro
- **GEC.4: Contratación**
 - GECPC04.1: Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento negociado.
 - GECPC04.2: Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento abierto.
- **GEC.5: Gestión de Convenios**
 - GECPC05.1: Tasa anual de error en las subidas de las modificaciones de las propuestas de convenios al Campus Virtual.
- **GEC.6: Gestión de Subvenciones**
 - GECPC06.1: Tasa anual de error en las solicitudes de subvención presentadas.

4.2 Subárea: Recursos Humanos

- **RR.HH. 7: Gestión de Nóminas**

- RRHHC07.1: Tasa media de errores en el pago de las nóminas
- RRHHC07.2: Tiempo medio de comunicación a través del Sistema RED de los partes de IT de los trabajadores de la UNIA.
- **RR.HH. 8: Gestión de Personal**
 - RRHHC08.1: Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios internos.
 - RRHHC08.2: Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios externos.
 - RRHHC08.3: Tiempo de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios de Wcronos desde su tramitación por Gerencia/Vicegerencia
- **RR.HH. 9: Gestión de Ayuda de Acción Social**
 - RRHHC09: Tasa de solicitudes de ayudas de acción social de anticipos reintegrables presentadas anualmente antes del 15 de cada mes que han sido incluidas en la nómina del mes en curso sobre el total de solicitudes de ayudas de acción social de anticipos reintegrables recibidos en dicho plazo. Exceptuándose los periodos de cierre de instalaciones.
- **RR.HH. 10: Coordinación de las acciones en la Gestión por Procesos**
 - RRHHC10: Presentación anual a la Gerencia del Informe de resultados de la gestión por procesos.
- **RR.HH. 11: Coordinación de las acciones en la Gestión por Competencias**
 - RRHHC11.1: Tasa anual de errores en las certificaciones de resultados de la evaluación de competencias realizadas y enviadas al PAS.
- **RR.HH. 12: Gestión Formación del PAS**
 - RRHHC12.1: Tasa anual de certificados emitidos en el plazo de 25 días sobre el total de certificados emitidos.
 - RRHHC12.2: Tasa anual de actividades formativas encuestadas sobre el total de actividades formativas realizadas.
 - RRHHC12.3: Tasa anual de liquidaciones generadas por actividades formativas en un plazo de 23 días sobre el total de actividades formativas, objeto de liquidación, realizadas.

4.3 Subárea: Prevención de Riesgos Laborales - NO PRESENTA RESULTADOS EN 2014

- **PRL. 1: Evaluación de la prevención de riesgos laborales**
 - PRLPC01: Plan de Prevención
- **PRL. 2: Planificación de emergencias**
 - PRLPC02: Implantación de los Planes de autoprotección en todas las Sedes
- **PRL. 3: Coordinación de la vigilancia de la salud**
 - PRLPC03: Tasa anual de reconocimientos médicos realizados sobre el total de reconocimientos médicos autorizados

5. ÁREA: GESTIÓN ACADÉMICA (6)

- **GAC.1: Gestión de propuestas de actividades de extensión universitaria**
 - GACPC01: Tasa de Informes de Campus adjuntados a Propuestas de actividades académicas remitidas a las Comisiones de Posgrado y de Extensión, en tiempo y forma.
- **GAC.2: Gestión de admisión y matriculación**
 - GACPC02.1: Tasa de implantación del procedimiento de automatrícula para todos los estudios gestionados por el área.
 - GACPC02.2: Tasa de alumnos de Títulos propios de posgrado que, habiendo formalizado la matrícula en los plazos y forma establecidos con carácter general, sean dados de alta en el campus virtual previamente al inicio de la actividad académica.
- **GAC. 3: Gestión de Becas**
 - GACPC.3.1: Tasa de notificaciones comunicando a los interesados las propuestas provisionales de adjudicación y denegación realizada en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la emisión del Acta de la Comisión de Becas.
 - GACPC.3.2: Tasa de notificaciones comunicando a los interesados la recepción de su solicitud de beca, realizadas en el plazo de 5 días hábiles siguientes a dicha recepción.
- **GAC.4: Gestión de Planes de Estudio**
 - GACPC04.1: Valoración media obtenida en las encuestas de satisfacción de Profesorado y de alumnos de estudios de posgrado en los items, dentro del bloque "Desarrollo del curso" y que estén relacionados directamente con los servicios prestados por el área.

- GACPC04.2 Tasa de actas de evaluación incorporadas y cerradas en el expediente académico del estudiante(UXXI Académico), en un plazo máximo de 10 días hábiles siguientes a la entrega de las Actas en el Registro, General o Auxiliar, de la Universidad.
- **GAC.5: Gestión de Títulos Propios**
 - GACPC05.1: Tasa de Diplomas de aprovechamiento emitidos dentro del plazo establecido (15 días hábiles desde la recepción de las Actas de Evaluación).
- **GAC.6: Gestión de Títulos Oficiales**
 - GACPC.6.1: Tasa expedientes de solicitudes de títulos oficiales revisados y validados dentro del plazo de 20 días hábiles desde la recepción del expediente en la Sección de Títulos sobre el número total de solicitudes de Títulos tramitados.

6. ÁREA: GESTIÓN DE LAS TIC (4)

- **TIC.1: Adquisiciones**
 - TICPC.1.1: Nivel de satisfacción de los usuarios del Área TIC respecto a las adquisiciones realizadas por el Área.
- **TIC.2: Asistencia a Usuarios/Clientes**
 - TICPC.2.1: Tiempo medio en el que el usuario recibe una comunicación indicándole que su petición está siendo tramitada por el responsable de gestionar la incidencia.
- **TIC.3: Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información**
 - TICPC.3.1: Tiempo de disponibilidad de los servicios TICs proporcionado por la UNIA.
- **TIC.4: Administración y Servicios**
 - TICPC.4.1: Tasa de BD Oracle que utilizan la herramienta RMAN para la realización de copias de seguridad respecto del total de BD.

7. ÁREA: INNOVACIÓN DOCENTE Y DIGITAL (6)

- **INN.1: Asistencia técnica a usuarios**
 - INNPC01: Tasa de incidencias resueltas

- **INN.2: Virtualización de las acciones formativas**
 - INNPC02: Tasa de acciones virtualizadas en plazo.
- **INN.3: Gestión de las acciones formativas**
 - INNPC03: Resultados de encuestas de satisfacción de acciones formativas.
- **INN.4: Virtualización de materiales y recursos educativos digitales**
 - INNPC04 : Tasa de materiales y recursos digitales virtualizados.
- **INN.5: Gestión de proyectos de innovación docente**
 - INNPC05: Número de proyectos tecnológicos y de innovación puestos en marcha.
- **INN.6: Puesta en marcha, seguimiento y soporte didáctico metodológico**
 - INNPC06: Tasa de acciones formativas implantadas en el Espacio Virtual de Aprendizaje.

8. ÁREA: PLANIFICACIÓN Y CALIDAD (3)

- **PCA.1: Estudios de Satisfacción**
 - PCAPC01: Tasa de emisión de informes anuales elaborados por el Área y remitidos al Vicerrector de Planificación y Calidad.
- **PCA.2: Evaluación**
 - PCAPC02: Actualización de datos de la UNIA para el Sello EFQM.
- **PCA.3: Gestión y Soporte de Dirección Estratégica**
 - PCAPC03: Coordinación y preparación en el proceso de obtención del sello EFQM de la UNIA.

9. ÁREA: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN (3)

- **GCO.1: Gestión de la Comunicación**
 - GCOPC01.1: Análisis cuantitativo/cualitativo de la base de datos con la memoria de medios de comunicación conjunta, estudiando los impactos publicados por Campus en 2014.

- GCOPC01.2: Tasa de comunicados de prensa publicados en redes sociales, respecto al total de informaciones difundidas por el Servicio de Información y Prensa a través de la web institucional.
- **GCO.2: Gestión, desarrollo y supervisión de la identidad visual UNIA**
 - GCOPC02: Tasa de desvío en el tiempo de realización de proyectos
- Sin medición en 2014 -
- **GCO.3: Control de difusión y gestión de proveedores**
 - GCOPC03: Tasa anual de elementos visuales sostenibles (impresión + digital)

10. ÁREA: ACCIÓN CULTURAL Y PARTICIPACIÓN SOCIAL (2)

- **ACP.1: Gestión de las Actividades Culturales**
 - ACPPC.1.1: Tasa de proveedores cuyo nivel de satisfacción sea igual o superior a 4.
 - ACPPC.1.2: Incluir en la programación, al menos, un 5% de proyectos o propuestas copyleft.
- **ACP.2: Gestión de Actividades de Arte y Pensamiento**
 - ACPPC.2.1: Tiempo medio de respuesta a las acciones propuestas
 - ACPPC.2.2: Total de proyectos coproducidos

11. ÁREA: CRAI (4)

11.1 Biblioteca

- **CRA .1: Acceso al Documento**
 - CRAPC.1.1: Tiempo medio de respuesta a la petición de préstamo interbibliotecario
- **CRA.2: Proceso Técnico**
 - CRAPC.2.1: Tiempo medio de respuesta a las incidencias en el uso de la Biblioteca Digital planteadas por correo electrónico.

- CRAPC.2.2: Tasa de documentos (Libros, CDS, CDROMS, DVDS) catalogados y puestos a disposición del público sobre total de documentos de este tipo ingresados y registrados en la Biblioteca.

11.2 Audiovisuales

- **CRA.3: Producción Audiovisual**

- CRAPC.3.1: Número de documentos grabados y editados producidos por las actividades docentes, culturales, institucionales y de otra índole realizadas en o por la Universidad.

11.3 Publicaciones

- **CRA.4: Gestión de Publicaciones**

- CRAPC.4.1: Acciones de publicidad para cada uno de los libros editados en/por diferentes medios de difusión.
- CRAPC.4.2: Gestión de la distribución por intercambio y donación de las publicaciones de la UNIA

12. ÁREA: SERVICIOS GENERALES (6)

12.1 Residencia

- **SGE.1: Gestión de Residencia**

- SGEPC.1.1: Tasa anual de adecuación de alojamientos de los servicios de residencia solicitados.

- **SGE.2: Gestión de Restauración**

- SGEPC.2.1: Tasa anual de adecuación de los servicios de comedor solicitados/detectados.

12.2 Mantenimiento

- **SGE.3: Mantenimiento correctivo**

- SGEPC.3.1: Tasa de incidencias resueltas sobre el total de incidencias comunicadas

12.3 Conserjería

- **SGE.4: Gestión de Espacios**

- SGEPC.4.1: Grado de satisfacción en las encuestas del alumnado sobre el ítem "Adecuación del aula y del mobiliario"
- **SGE.5: Gestión de almacén**
 - SGEPC.5.1: Realizar y ejecutar una planificación periódica de control de almacén.
- **SGE.6: Gestión de la Correspondencia**

- Sin medición en 2014 -

13. UNIDAD DE COOPERACIÓN (2)

- **COOP.1: Gestión de Proyectos de Cooperación**
 - COOPC01.1: Tasa de errores en la formulación de proyectos de cooperación.
 - COOPC01.2: Realización de un Protocolo para la de realización de convenios internacionales y de cooperación al desarrollo.
- **COOP.2: Asistencia Técnica al Grupo de Universidades La Rábida**
 - COOPC02: Realización de las instrucciones técnicas del proceso.

3. Análisis de resultados de indicadores

El análisis de los resultados obtenidos en los indicadores que se han medido en 2014 se realiza por cada área, indicando en cada caso su cumplimiento y valoración; se adjunta como Anexo un informe descriptivo extraído del SIgED donde se reflejan los datos generales de cada indicador, valores base y objetivo y los resultados de cada uno; estos datos han sido aportados por los responsables de área o unidad.

Área de Apoyo al Equipo de Gobierno

Durante el año 2013 se produjo la revisión y actualización de algunos de los procesos de esta área, así como la de algunos de sus indicadores. En 2014, la medición de los indicadores presentan valores positivos de cumplimiento, superando en algunos casos los valores objetivos propuestos a comienzos de año.

Las evidencias aportadas (listados, plantillas de control con los resúmenes de gastos, resultados de la agenda compartida, Joomla) justifican los resultados que se indican en el informe presentado.

Área de Gerencia

Como ya se ha mencionado anteriormente a comienzos de este informe, el área de Gerencia ha actualizado el mapa de sus procesos clave por la finalización de dos proyectos:

- Asistencia a la planificación e implantación de procedimientos telemáticos y de administración electrónica
- Asistencia a la planificación y desarrollo de Sistemas de información han sido anulados

La anulación de estos ha supuesto también la inoperancia de sus indicadores; al mismo tiempo se ha incorporado un nuevo proceso clave en relación a la **Gestión de becas de prácticas profesionales**, como consecuencia de la aprobación del Programa Emple@Joven y la <<Iniciativa @mprende+>>. Para medir su impacto en la gestión del trabajo y la posterior satisfacción de los usuarios se han establecidos dos indicadores:

- *Gestión de la concesión de 1.000 becas de prácticas profesionales*
- *Elaboración de un Protocolo para la gestión de prácticas profesionales*

Los indicadores *Elevar a Consejo de Gobierno un Plan de medidas para la eficiencia del gasto y Adopción de medidas para la puesta en valor y mejora de los servicios y difusión de las residencias*

de la Universidad, pertenecientes a los procesos clave de **Planificación y gestión de la contratación anual y Dirección de servicios generales**, establecidos como se indicó en el informe del año pasado, como consecuencia de la situación económica y R.D. Ley 20/2011 de Medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, así como la Ley de Presupuestos Generales del Estado, han sido anulados, por haber desaparecido las causas que lo justificaban, no proponiéndose ningún otro para este año.

Los resultados de los indicadores tienen una valoración positiva, ya que han obtenido los valores que se proponían. Las evidencias que se aportan (informes presentados a Consejos de Gobierno, enlaces a web...) justifican los resultados.

Como consecuencia del cambio de estructura en la Universidad, y en concreto, a los cambios organizativos del área de Gerencia, se prevé para 2015 una reflexión acerca de sus procesos clave e indicadores, y su posible anulación.

El proceso de apoyo Gestión del Registro, integrado su personal en el área de Gerencia desde 2011, mantiene en 2014 la tónica habitual de presentar los datos de sus indicadores, por cada uno de cuatro Campus de la Universidad. Sus resultados, de forma global, puede decirse que han mantenido el valor base propuesto, ya que ese era su valor objetivo, y sus evidencias, presentadas, también por Campus, justifican su cumplimiento y valoración positiva.

Área de Control Interno

Se retoman dos de los tres indicadores presentados por esta área en 2012, ya que durante 2013 no fueron objeto de medición por encontrarse su responsable en situación de IT, son los siguientes:

CINPC01: Nº de actas de fiscalización de las cuentas de tesorería levantadas cuatrimestralmente.

CINPC02: Control financiero permanente.

El indicador CINPC03: Seguimiento y control de la contratación, se ha eliminado de la relación de indicadores pertenecientes a los procesos clave del área.

La medición que se ha realizado corresponde al periodo del 1 de enero al 15 de octubre de 2014, fecha en la que la responsable dejó de prestar servicio en el área. Los resultados de ambos indicadores cumplen con los valores objetivos propuestos. Debido a la amplia documentación sobre la que se realiza la medición, se presentan sendos informes para evidenciar los resultados

Área de Gestión Económica y Recursos Humanos

Como en años anteriores, los resultados de los indicadores del área se presentan agrupados en las subáreas que se relacionan a continuación.

a. Subárea de Gestión económica

Dos son los procesos clave que han tenido actualizaciones en sus indicadores. En el proceso clave Gestión de ingresos se sustituye el indicador *GECPC01.1 Tiempo de indentificación del apunte bancario* por el de *Tasa de cobros registrados antes de 16 días*. El objeto de la modificación es dotar de una mayor fiabilidad la medición, contribuyendo con ello a aumentar los estándares de eficacia en el proceso.

El anula a propuesta del responsable el indicador GECPC05.2: *Tasa anual de cumplimiento del plazo en las subidas de las modificaciones de las propuestas de convenios al Campus Virtual*, perteneciente al proceso clave Gestión de Convenios, ya que se ha visto que era una muestra muy poco representativa como para medir la eficacia en la gestión del proceso.

Todos los indicadores de la subárea presentan resultados positivos, en la mayoría de los casos, por encima de los valores objetivos que se pretendían alcanzar, siendo por tanto su valoración positiva en todos ellos.

Las evidencias que se presentan, extractos y justificantes de Sorolla, constancia del responsable de la Sección de convenios y subvenciones, copias de correos electrónicos, son claras y suficientes para su valoración.

b. Subárea de Recursos Humanos

De las 3 Secciones que forman parte la subárea de RR.HH., la de Prevención de Riesgos Laborales, no presenta resultados por encontrarse su responsable en situación de IT y estar esta Sección formada por una sola persona; no obstante, los indicadores se mantienen dentro del conjunto de los procesos clave de PRL.

Todos los indicadores de las otras dos Secciones de RR.HH (Personal y Nóminas, y Planificación y Formación de RR.HH), salvo el indicador RRHPC10.1: *Presentación anual a la Gerencia del Informe de Gestión por Proceso*, que se mantiene al 100% del cumplimiento, han superado los valores objetivos que se proponían a comienzos de año

Según las evidencias aportadas (Informes, Oficios, Facturas, liquidaciones, Reparos del Servicio de Control Interno, Registros del sistema RED, Registros de entrada, Aplicación Wcronos ...) ponen de manifiesto que son claras y suficientes para dar como positivos sus resultados, y por tanto, el cumplimiento de todos ellos.

Área de Gestión Académica

Motivado por la propia dinámica del área de gestión académica y los cambios producidos en 2014, 3 de los 6 procesos clave han actualizado algunos sus indicadores.

El indicador del Proceso clave Gestión de propuestas de actividades de extensión universitaria , ha sido sustituido por el de la *Tasa de informes de Campus adjuntados a propuestas de actividades académicas remitidas a las Comisiones de posgrado y de extensión, en tiempo y forma.*

El Proceso clave Gestión de Planes de Estudio, se ha sustituido el indicador GACPCO4.1: *Tasa de encuestas remitidas a profesores y alumnos dentro de los plazos fijados (20 días hábiles desde la finalización de la actividad académica)* por un nuevo indicador que mida la satisfacción de profesores y alumnos con los servicios prestados por el área, siendo éste: *Valoración media obtenida en las encuestas de satisfacción de profesorado y de alumnos de estudios de posgrado en los items, dentro del bloque "Desarrollo del curso" y que estén relacionados directamente con los servicios prestados.*

En el Proceso clave Gestión de títulos propios, el indicador *Tasa de expedientes de solicitudes de Títulos Propios revisados y validados dentro de 15 días hábiles desde la recepción del expediente en la Sección de Títulos sobre el total de solicitudes de títulos tramitados,* se ha anulado por estar superado y no contribuir a medir la eficacia del proceso.

Los 9 indicadores del área obtienen resultados superiores a los valores objetivos propuestos; los resultados se justifican por el Informe presentado por la Directora del área en función de los datos facilitados por los informes presentados por los responsables de los indicadores y, a través de los informes extraídos de Universitas XXI académico, Campus Virtual, e Informes del área de planificación y calidad.

La valoración general de todos los indicadores, según los resultados alcanzados y las evidencias presentadas, es positiva, alcanzado los valores objetivos establecidos.

Área de Gestión de las TIC

Se mantienen en este área los mismos indicadores para cada uno de los 4 Procesos clave que conforman su mapa de procesos; no obstante, se manifiesta a esta Sección la intención de actualizarlos para el próximo año.

Los resultados de los 4 indicadores presentan valores superiores a los objetivos marcados; dos de ellos presentan valores superiores al año anterior mientras que los otros dos mantienen prácticamente los mismos resultados.

Las evidencias aportadas (tickets, informes y archivos LOG), son claras y suficientes para demostrar

su cumplimiento y sus resultados.

Área de Innovación

A principios de año el mapa de procesos clave de este área fue actualizado; de los 7 procesos clave que lo componían fue anulado el proceso INN.7: **Gestión de la revisión de informes para pago a docentes**, ya que las actividades de gestión que se desarrollaban dentro del área pasó a llevarse a cabo por el área de Gestión económica.

Según se indicaba en el Informe final del año anterior, se proponían para 2014 la sustitución de algunos de los indicadores que se venían realizando, por no haber posibilidades de mejora; los cambios que se han realizado y que se detallan a continuación, radican en la sustitución de indicadores que miden el tiempo medio, pasando en 2014 a medir la tasa; estos son:

INNPC02: *Tiempo medio de resolución del proceso de virtualización de una acción formativa*, que pasa a medir la *Tasa de acciones virtualizadas en plazo*.

INNPC04: *Tiempo medio de virtualización de materiales y recursos digitales*, que pasa a medir la *Tasa de materiales y recursos digitales virtualizados*.

INNPC06: *Tiempo medio de planificación y puesta en marcha de una acción formativa*, que pasa a medir la *Tasa de acciones formativas implantadas en el Espacio Virtual de Aprendizaje*.

Cuatro de los 6 indicadores que se presentan han alcanzado el 100% de su cumplimiento, mientras que los 2 indicadores restantes mantienen el valor base establecido. Por tanto, la valoración de sus resultados es positiva, y se han alcanzado los valores objetivos propuestos. Las evidencias que se aportan desde el área (Informes realizados desde el área, Sistema de encuestas LimeSurvey ...) son suficientes y acreditan el cumplimiento de los resultados de todos los indicadores.

Área de Planificación y Calidad

Como ya ocurrió en años anteriores, la actualización de los indicadores de esta área está en función de la propia evolución de la gestión de dos de sus procesos clave, el de Evaluación y el de Gestión y soporte de dirección estratégica, de sus actividades y tareas.

En 2013 se presentaron los indicadores correspondientes a la actualización de los datos de la Universidad para la consecución del Sello EFQM y a la elaboración del informe de seguimiento del Plan del periodo 2012; en 2014 se sustituye éste último por el de la *Coordinación y preparación del proceso de obtención del sello EFQM de la UNIA*.

Estos dos indicadores, de carácter binario, han cumplido con sus objetivos, así como el indicador PCAPC01: Tasa de emisión de informes anuales elaborados por el área y remitidos al Vicerrector de Planificación y Calidad, que presenta un resultado del 100% por lo que su valoración final es

positiva. En la web del Vicerrectorado de Planificación Estratégica, Evaluación y Responsabilidad Social se podrán consultar los informes que evidenciarán los resultados.

Área de Gestión de la Comunicación

En 2014 el área de Comunicación no presenta resultados del indicador correspondiente al Proceso clave *Gestión, desarrollo y supervisión de la identidad visual de la UNIA* por encontrarse su responsable en excedencia. De los 3 indicadores presentados, dos de ellos superan los resultados previstos en los valores objetivos propuestos a principios de año.

En cuanto al indicador GCOPC02: *Tasa de comunicados de prensa publicados en redes sociales, respecto al total de informaciones difundidas por el Servicio de Información y Prensa a través de la web institucional*, mientras en Facebook se alcanza el valor objetivo que se proponía, 85%, en Twitter el supera el valor objetivo propuesto y se alcanza el 72%.

Los resultados obtenidos obtienen por tanto una valoración positiva de su cumplimiento. Los informes que se presentan como evidencias son suficientes.

Área de Gestión Cultural y Participación Social

Se mantienen los 4 indicadores presentados el año anterior; los resultados, en todos los casos y sus evidencias (Informes y página web UNIA), demuestran la superación de los valores propuestos y una valoración positiva.

Los indicadores ACPPC01.1: Tasa de proveedores cuyo nivel de satisfacción sea igual o superior a 4, el ACPPC01.2.: Incluir en la programación, al menos un 5% de proyectos o propuestas copyleft, y el indicador ACPPC02.1: Tiempo medio de respuesta a las acciones propuestas han superado los valores objetivos que se pretendían alcanzar.

Área CRAI

Los valores objetivos para cada uno de los 6 indicadores del área CRAI, que agrupados según los procesos clave de las subáreas de Biblioteca, Audiovisuales y Publicaciones, han obtenido resultados positivos en su cumplimiento; salvo el indicador de Biblioteca CAIPCA2.1 *Tiempo medio de respuesta a las incidencias en el uso de la Biblioteca Digital planteadas por correo electrónico*, que prácticamente mantiene el mismo resultado que el año anterior, han superados sus expectativas por encima de los valores propuestos.

Las evidencias aportadas por el área (Informes del Responsable y enlaces con URL y Base de datos del CRAI) reflejan los datos aportados y sus resultados.

Área de Servicios Generales

Los datos que se presentan de los indicadores de esta área están desglosados según los servicios que, en función de los procesos relacionados con Residencia y Mantenimiento, se realizan en cada uno de los Campus de la Universidad; Aunque los resultados de los indicadores difieren de un Campus a otro, en todos los casos cumplen con los valores objetivos propuestos para cada uno de ellos.

El servicio de Conserjería no presenta en 2014 ningún indicador, quedando anulado el SGEPC.6.1 *Entregar la correspondencia y los envíos recibidos en Conserjería, en Correos o en las empresas de mensajería, por obsolescencia del mismo.*

El indicador SGEPC.4.1 *Tasa de incidencias resultas en plazo sobre el total de incidencias comunicadas*, ha sido sustituido por un nuevo indicador que mide el grado de satisfacción del alumnado, y poder mejorar así la calidad del servicio, es el siguiente:

Grado de satisfacción en las encuestas del alumnado sobre el ítem "Adecuación del aula y el mobiliario".

A la vista de las evidencias que se aportan en cada caso y según el Campus (Sistema de tickets, informe del responsable, estadillos etc.), demuestran que su valoración es positiva y por tanto su cumplimiento.

Unidad de Cooperación

Los dos procesos clave de esta unidad funcional han actualizado sus indicadores. En el proceso de *Gestión de proyectos de cooperación* se han anulado los siguientes indicadores:

- Tasa de convocatorias para la subvención de proyectos solicitados sobre el total de convocatorias localizadas.
- Tasa anual de informes finales presentados diez días antes del fin del plazo.

Se mantiene el indicador *Tasa anual de errores en la formulación de proyectos de cooperación*. Los resultados de este indicador tienen una valoración positiva, sus evidencias son claras y suficientes para dar por cumplido el valor objetivo, estando éste por encima del propuesto a primeros de año.

Del Proceso clave Asistencia técnica al Grupo La Rábida, el indicador COOPC2.1: Realización de los protocolos y/o instrucciones técnicas del proceso, se mantiene este año. En 2013 se realizaron los protocolos de gestión de ayudas a eventos (foros, cursos, etc.) y el de planificación de reuniones de trabajo del Grupo La Rábida, y en 2014, se ha realizado la instrucción técnica del proceso.

Al ser un indicador binario se da por cumplido el objetivo; la instrucción ha sido enviada y consta en esta Sección, por lo que su valoración es positiva.

Conclusiones

Una vez finalizado el análisis de los resultados podemos destacar, que una vez implementado y consolidado la gestión por procesos en la UNIA, pocas son las modificaciones que se han realizado tanto en los mapas de procesos clave como en los indicadores, aunque ello no quiere decir que, tanto unos como otros, no se hayan actualizado, como se refleja en los informes anuales presentados a Consejo de Gobierno.

El número de procesos clave casi no ha variado: en 2011, 63 procesos clave daban soporte a un total de 85 indicadores; durante los años 2012 y 2013 el total de procesos era de 66, mientras que en 2014 tras la última actualización descendió a 64 procesos. En cuanto al número de indicadores de estos años, observamos como aumenta el número de indicadores a 92 en 2012 y 91 en 2013; en 2014 descienden a 83.

En el último año, uno de los motivos por el cual se ha producido la disminución de indicadores se debe, a la propia dinámica que comporta una gestión por procesos, a la actualización en sus actividades y tareas, y en su caso, a los cambios que se generan para su medición. No obstante, no es la única causa, sino que también algunos habían llegado a su nivel máximo de cumplimiento, por lo que algunas áreas optaron por su sustitución.

En cuanto a los resultados alcanzados en 2014, vemos que todos los indicadores presentados por las áreas han alcanzado resultados positivos de cumplimiento respecto a los valores objetivos que se proponían, en algunos casos manteniendo el valor propuesto, y en otros con resultados superiores a estos valores.

En la siguiente tabla se refleja el número total de procesos clave por área y el porcentaje de aquellos indicadores que han tenido resultados superiores al valor objetivo que se proponía, así como los indicadores binarios con resultados positivos.

| ÁREAS | Indicadores Procesos Clave | Porcentaje de Indicadores con resultados superiores al valor objetivo |
|--|-------------------------------|--|
| Apoyo al Equipo de Gobierno | 6 | 83,33 % |
| Gerencia | 10 | 80% |
| Control interno | 2 | 100 % |
| Gestión económica y RR.HH. | 20 | 80 % |
| Gestión académica | 9 | 88,89 % |
| Gestión de las TIC | 4 | 50 % |
| Innovación | 6 | 66,67 % |
| Planificación y Calidad | 3 | 100 % |
| Gestión de la Comunicación | 3 | 66,67 % |
| Acción Cultural y Participación Social | 4 | 75 % |
| CRAI | 6 | 83,33 % |
| Servicios Generales | 5 | 60 % |
| Unidad de Cooperación | 3 | 100 % |
| Registro | 2 | 50 % |
| TOTAL | 83 | |

De todo lo anterior se desprende las siguientes cuestiones:

- Se tiene que seguir insistiendo en la necesidad de revisar y actualizar algunos indicadores que tienen superados su cumplimiento.
- Se mantiene la implicación del personal en el cumplimiento de los valores que se pretenden alcanzar y que son establecidos a principios de año por cada área.
- Al estar ligado al Complemento de productividad los resultados de los indicadores asociados a la gestión por procesos, tienen su reflejo en la propuesta que se realiza a comienzos de año.
- El próximo año como consecuencia de las modificaciones de estructura de la Universidad que se vienen realizando, se revisaran y actualizarán algunos de los mapas de procesos clave de las áreas.

Indicadores AEG -- Gestión por procesos

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|---------------------|---|------------------|------------------------|----------------------|------------|--------|---------------------|-------------|
| AEGPC01.1 Tasa de anotaciones con el código elaborado en 2011 | MANTENER VALOR BASE | Tasa=Nº de anotaciones con código establecido/Nº total de anotaciones x 100 | Jefa de Gabinete | Manual de uso y agenda | Gestión por procesos | Anual | 93,17% | MANTENER VALOR BASE | 100% |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|---------------------|--|------------------|-------------------------|----------------------|------------|--------|---------------------|-------------|
| AEGPC01.2 Control de uso del coche oficial | MANTENER VALOR BASE | Suma mensual de traslados y actividades realizadas exceptuando los traslados al Rector | Jefa de Gabinete | Plantilla cumplimentada | Gestión por procesos | Mensual | 48 | MANTENER VALOR BASE | 64 |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|----------|---|------------------|--|----------------------|------------|---|------------|---|
| AEGPC01.3 Control del consumo de gasolina | Medir | Sumatorio de gasto de gasolina del año y sumatorio de kilómetros realizados por el coche oficial en el año 2013 | Jefa de Gabinete | Cuadro con resumen de gastos de gasolina y kilómetros realizados | Gestión por procesos | Mensual | 6.220€ de gasto de gasolina en 56.200km. de recorrido (0.11 el km.) --- | Medir | 4.575€ de gasto de gasolina en 36.100Km. de recorrido (0.12 el Km.) |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|------------------------|---|------------------|-----------------------------------|----------------------|------------|--------|------------------------|-------------|
| AEGPC02.1 Total de comunicaciones vía email realizadas a la Comunidad Universitaria | Mantener el Valor Base | Total de comunicaciones vía email realizadas a la Comunidad Universitaria | Jefe de Gabinete | Agenda, documentos, convocatorias | Gestión por procesos | Anual | 2070 | Mantener el Valor Base | 6.182 |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|

| AEGPC03.1 Tasa de actividades institucionales informadas sobre el total de actividades institucionales comunicadas | Mantener el Valor Base | T = Total de actividades institucionales informadas / Total de actividades institucionales comunicadas * 100 | Jefa de Gabinete | Agenda compartida | Gestión por procesos | Mensual | 1744 | Mantener el Valor Base | 2.370 |
|--|------------------------|--|------------------|---|----------------------|------------|--------|------------------------|-------------|
| Datos indicador | | | | | | | | | |
| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
| AEGPC04.1 Tasa de actos difundidos por email sobre el total de actos organizados institucionalmente | Mantener el valor base | Tasa=Nº de actos difundidos vía email/Nº total de actos institucionales x 100 | Jefa de Gabinete | Registro de envíos por correo electrónico | Gestión por procesos | Anual | 100% | Mantener el valor base | 100% |

Indicadores GER -- Gestión por procesos

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|----------|---------|-----------|-----------|----------------------|------------|--------|------------|-------------|
| Elaboración de un Protocolo para la gestión de prácticas profesionales | SI | Binario | Gerencia | Protocolo | Gestión por procesos | Anual | NO | SI | SI |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|---|---------|---------------------|---|----------------------|------------|--------|---|-------------|
| GERPC01. Presentar el anteproyecto de presupuesto de la Universidad, al Consejo de Gobierno, antes del 30 de noviembre de cada año. | Mantener fecha prevista en el indicador | SI/NO | Consejo de Gobierno | Actas del Consejo de Gobierno/Enlace a la publicación en página web de los Acuerdos de Consejo de Gobierno. | Gestión por procesos | Anual | SI | Mantener fecha prevista en el indicador | SI |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|----------|---------|---------------------|-------------------------------|----------------------|------------|--------|------------|-------------|
| GERPC02.1. Elevar a Consejo de Gobierno el Plan de medidas para la eficiencia del gasto. | SI | SI/NO | Consejo de Gobierno | Actas del Consejo de Gobierno | Gestión por procesos | Anual | NO | SI | |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|------------------------|--|---------------------|---|----------------------|------------|-------------------|------------------------|-------------|
| GERPC02.2. Tasa de contratos que supongan una optimización de los recursos sobre el total de contratos realizados. | Mantener el valor base | Tasa=Nº de contratos de suministros y servicios optimizados x 100/Total de contratos realizados. | Consejo de Gobierno | Informe de la Sección de Gestión Económica y Contratación sobre la comparativa de contratos | Gestión por procesos | Anual | 100% Optimización | Mantener el valor base | 100% |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|-------------------|---------|---------------------|---|----------------------|------------|--------|-------------------|-------------|
| GERPC03. Adopción de medidas que representen un avance en la carrera profesional del PAS. | Medidas adoptadas | SI/NO | Consejo de Gobierno | Actas del Consejo de Gobierno, Resoluciones, Acuerdos e Informes. | Gestión por procesos | Anual | --- | Medidas adoptadas | SI |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|----------|---------|---------------------|--|----------------------|------------|--------|------------|-------------|
| GERPC04.1. Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe sobre Gestión por competencias antes del 30 de junio del año siguiente. | SI | binario | Consejo de Gobierno | Acta del consejo de Gobierno/Enlace a la publicación en página web de los Acuerdos de Consejo de Gobierno. | Gestión por procesos | Anual | NO | SI | SI |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|----------|---------|---------------------|--|----------------------|------------|--------|------------|-------------|
| GERPC04.2. Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe de ejecución del Plan de Formación antes del 30 de junio del año siguiente. | SI | SI/NO | Consejo de Gobierno | Actas del Consejo de Gobierno /Enlace a la publicación en página web de los Acuerdos de Consejo de Gobierno. | Gestión por procesos | Anual | NO | SI | SI |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|-------------------|---------|---------------------|--|----------------------|------------|--------|-------------------|-------------|
| GERPC05. Adopción de medidas para la puesta en valor y mejora de los servicios y difusión de las residencias de la Universidad. | Medidas adoptadas | SI/NO | Consejo de Gobierno | Acuerdos, Informes, Medidas de publicación y difusión, herramientas que mejoren la gestión y difusión. | Gestión por procesos | Anual | --- | Medidas adoptadas | |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|------------------------|---------|---------------------|---|----------------------|------------|--------|------------------------|-------------|
| GERPC06. Presentación de la rendición de cuentas auditadas a Consejo de Gobierno antes del 1 de junio de cada año. | Mantener el valor base | Binario | Consejo de Gobierno | Acta del Consejo de Gobierno/Enlace a la publicación en pag. web de los Acuerdos de Consejo de Gobierno. Consejo de Gobierno 20/05/2014 | Gestión por procesos | Anual | SI | Mantener el valor base | SI |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|----------|---------|---------------------|---|----------------------|------------|--------|------------|-------------|
| GERPC07. Presentación anual del Informe de gestión por procesos al Consejo de Gobierno. | SI | SI/NO | Consejo de Gobierno | Actas del Consejo de Gobierno/Enlace a la publicación en página web de los Acuerdos del Consejo de Gobierno | Gestión por procesos | Anual | NO | SI | SI |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|----------|-------------------------------|-----------|--------------------|----------------------|------------|--------|------------|-------------------------|
| GERPC08. Gestión de la concesión de las 1.000 becas de prácticas profesionales | 1000 | Suma de los acuerdos firmados | Gerencia | Acuerdos firmados. | Gestión por procesos | Anual | 0 | 1000 | 1.053 becas gestionadas |

Indicadores REG -- Gestión por procesos

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|---------------------|---|-----------|--|----------------------|------------|--|---------------------|---|
| REGPC01. Tasa de actuaciones registradas respecto de las actuaciones solicitadas/recibidas | mantener valor base | Ereg Gact = $\frac{\text{Entradas registradas}}{\text{Entradas recibidas}}$ Erec (Gact: Grado de actuación; Ereg: Entradas registradas; Erec: Entradas recibidas) | Gerencia | Correos electrónicos almacenados en: unia@unia.es; registro@sevilla.unia.es; registro@larabida.unia.es; registro@malaga.unia.es; registro@baeza.unia.es; sevilla@unia.es; larabida@unia.es; malaga@unia.es; baeza@unia.es | Gestión por procesos | Anual | Campus Antonio Machado: 52% Campus Málaga: 47% Campus La Rábida: 32% Campus La Cartuja: 13% | mantener valor base | Campus Antonio Machado: 52% Campus Málaga: 41% Campus La Rábida: 31% Campus La Cartuja: 24 % |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|---------------------|---|-----------|---|----------------------|------------|-----------------------------|---------------------|---|
| REGPC02. Tasa de registros incompletos respecto del total de registros | mantener valor base | Ereg Gact = $\frac{\text{Entradas registradas}}{\text{Entradas incompletas}}$ Einc (Gact: Grado de actuación; Ereg: Entradas registradas; Einc: Entradas incompletas) | Gerencia | Aplicación ARIES de Registro de la UNIA | Gestión por procesos | Anual | 0% de registros incompletos | mantener valor base | Grado de actuación: 28196 registros/0 registros incompletos= 0% |

Indicadores CI -- Gestión por procesos

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|------------------------|---|-----------|----------------|----------------------|------------|-------------------------|------------------------|--|
| CINPC01. N.º de Actas de fiscalización de las cuentas de tesorería levantadas cuatrimestralmente | Mantener el valor base | N.º de cuentas de Tesorería x cuatrimestre= N.º cuentas anuales | Gerencia | Actas firmadas | Gestión por procesos | Anual | 2 actas cuatrimestrales | Mantener el valor base | Dos cuatrimestrales y una tercera a 15 de octubre. |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|------------------------|---------|-----------|---------------|----------------------|------------|--------|------------------------|-------------|
| CINPC02. Control financiero permanente | Mantener el valor base | Binario | Gerencia | Informe anual | Gestión por procesos | Anual | SI | Mantener el valor base | Sí. |

Indicadores GEC-RR.HH. -- Gestión por procesos

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|----------|---|-----------|--|----------------------|------------|--|------------|-------------|
| GECPC01.1 Tasa de cobros registrados antes de 16 días | 90% | $T = \text{Sumatorio}(\text{FA}-\text{FI}) < 16/n * 100$ T=Tasa FI=fecha de ingreso en cuenta FA=fecha de asiento del cobro n=número de cobros | Gerencia | Extracto bancario, justificantes de ingresos | Gestión por procesos | Anual | Sin partir de un valor base que nos permita saber desde donde partimos intentaremos alcanzar el objetivo que se propone en el campo siguiente... | 90% | 99,74% |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|----------|---|-----------|--|----------------------|------------|--------|------------|-------------|
| GECPC01.2 Tasa de justificantes de ingresos erróneos | 2,90% | $T = (E/J) * 100$ T=tasa E=número de justificantes erróneos J=número de justificantes generados | Gerencia | Justificantes de ingresos generados y justificantes de ingresos borrados | Gestión por procesos | Anual | 2,96% | 2,90% | 1,86% |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|----------|---|-----------|------------------------|----------------------|------------|--------|------------|-------------|
| GECPC02.1: Tasa de obligaciones reconocidas contabilizadas antes de 16 días | 90,5% | $T = \text{Sumatorio}(\text{FA}-\text{FC}) < 16 \text{ días} / n$ T=Tasa FA=fecha de conformidad del gasto FC=fecha de creación del documento contable n=número de justificantes de gasto | Gerencia | Justificantes de gasto | Gestión por procesos | Anual | 90,39% | 90,5% | 99,26% |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|----------|--|-----------|------------------------|----------------------|------------|--------|------------|-------------|
| GECPC02.2. Tasa de justificantes de gastos erróneos | 1,85% | $T = E/J \times 100$ T=tasa E=número de justificantes erróneos J=número de justificantes generados | Gerencia | Justificantes de gasto | Gestión por procesos | Anual | 1,88% | 1,85% | 0,76% |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|----------|--|-----------|--|----------------------|------------|---------|------------|-------------|
| GECPC04.1. Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento negociado | 45 días | $X = \text{Sumatorio}(\text{FFi}-\text{FSi})/n$ X=días FS=fecha de solicitud FF=fecha de formalización n=número de expedientes | Gerencia | Solicitud/memoria de necesidades de bienes o servicios, Contrato firmado por distintas áreas | Gestión por procesos | Anual | 60 días | 45 días | 40 días |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|----------|---|-----------|--|----------------------|------------|----------|------------|-------------|
| GECPC04.2. Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento abierto | 120 días | $X = \text{Suamtorio}(\text{FFi}-\text{FSi})/n$ X =días FS=fecha de solicitud FF=fecha de formalización n=número de expedientes | Gerencia | Solicitud/memoria de necesidades de bienes o servicios - Contrato firmado por las distintas partes | Gestión por procesos | Anual | 150 días | 120 días | 98 días |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|----------|--|--|---------------------------------|----------------------|------------|--------|------------|-------------|
| GECPC05.1. Tasa anual de errores en las subidas de las modificaciones de las propuestas de convenios al Campus Virtual | 20% | $T = \text{Número de errores} / \text{Total de mensajes} \times 100$ | Director Área gestión económica y RR.HH. | Mensajes de subida a plataforma | Gestión por procesos | Anual | 12,5% | 20% | 20% |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|

| | | | | | | | | | |
|---|-----|---|---|--|----------------------|-------|----|-----|----|
| GECPC06.1. Tasa anual de errores en las solicitudes de subvención presentadas | 20% | $T = \frac{\text{Errores en las solicitudes de subvenciones presentadas}}{\text{Total de subvenciones presentadas}} \times 100$ | Director del Área de Gestión Económica y RR.HH. | Constancia expedida por el Jefe de Sección de Convenios y Subvenciones de la relación de subvenciones presentadas con errores. Escritos de remisión de solicitudes de subvención con registro de salida o resguardo telemático | Gestión por procesos | Anual | 0% | 20% | 0% |
|---|-----|---|---|--|----------------------|-------|----|-----|----|

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|----------|---|-----------|---|----------------------|------------|--------|------------|-------------|
| GECPR03.1. Tasa de liquidaciones de honorarios de profesores erróneas que causan reintegro | 0,55% | $T = \frac{E}{L} \times 100$ T=tasa E=número de liquidaciones erróneas L=número de liquidaciones generadas | Gerencia | Liquidaciones de honorarios generadas y documentos de reintegro | Gestión por procesos | Anual | 0,57% | 0,55% | 0,35% |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|-----------------------------|----------|---|-----------------------------------|---|----------------------|------------|--------|------------|-------------|
| PRLPC01. Plan de Prevención | 10% | $T = \frac{\text{ERR}}{\text{PT}} \times 100$ | Gerente - CSS, Directores de Sede | Documentación sobre los puestos de trabajo evaluados, conjuntamente el Servicio de prevención ajeno y el Servicio de prevención de la UNIA. | Gestión por procesos | Anual | 5% | 10% | |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|

| | | | | | | | | | |
|---|-----|------------------------|-----------------------------------|---|----------------------|-------|-----|-----|--|
| PRLPC03. Tasa anual de reconocimientos médicos realizados sobre el total de reconocimientos médicos autorizados | 50% | $T=RMR/RMA \times 100$ | Gerente - CSS, Directores de Sede | Listados de los reconocimientos médicos realizados según los protocolos específicos para cada puesto de trabajo en las 4 Sedes. | Gestión por procesos | Anual | 25% | 50% | |
|---|-----|------------------------|-----------------------------------|---|----------------------|-------|-----|-----|--|

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|

| | | | | | | | | | |
|---|------------------------|---------|----------|--|----------------------|-------|----|------------------------|----|
| RR.HHPC10.1 Presentación anual a la Gerencia del Informe de resultados de la gestión por procesos | Mantener el valor base | Binario | Gerencia | Informe de resultados de indicadores y oficio de presentación del Informe de resultados de la gestión por procesos a la Gerencia | Gestión por procesos | Anual | SI | Mantener el valor base | SI |
|---|------------------------|---------|----------|--|----------------------|-------|----|------------------------|----|

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|

| | | | | | | | | | |
|---|------|---|---|---|----------------------|-------|----|------|-----|
| RRHHPC01. Tasa media de errores en el pago de las nóminas | 0,3% | $t=N^{\circ} \text{ de errores detectados} / N \text{ de trabajadores} \times 12$ | Director del Área y Servicio de C.Interno | Reparos del Servicio de Control Interno | Gestión por procesos | Anual | 0% | 0,3% | 0 % |
|---|------|---|---|---|----------------------|-------|----|------|-----|

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|

| | | | | | | | | | |
|---|--------|--|----------|---|----------------------|-------|-----------|--------|------------|
| RRHHPC08. Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios internos | 5 días | $Tm=(\text{Sumatorio})\text{Fecha de elaboración}-\text{Fecha de entrada} / N^{\circ} \text{ de solicitudes o peticiones recibidas}$ | Gerencia | Fuentes de información y documentación expedida | Gestión por procesos | Anual | 1.86 días | 5 días | 0.90 días. |
|---|--------|--|----------|---|----------------------|-------|-----------|--------|------------|

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|

| | | | | | | | | | |
|--|--------|---|---|---|----------------------|-------|-----------|--------|------------|
| RRHHPC08.2.Tiempo medio de respuesta a las solicitudes/peticiones de usuarios externos | 5 días | $\text{Tiempo medio de respuesta}=\text{Sumatorio fecha de elaboración} - \text{Fecha de entrada del número de solicitudes/peticiones recibidas}$ | Director Área gestión económica y RR.HH | Registro de entrada a la univesidad y archivador de solicitudes | Gestión por procesos | Anual | 4,55 días | 5 días | 1.25 días. |
|--|--------|---|---|---|----------------------|-------|-----------|--------|------------|

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|----------|--|---|--------------------------|----------------------|------------|--------------------|------------|-------------|
| RRHHC08.3. Tiempo de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios de WCronos desde su tramitación por Gerencia/Vicegerencia | 5 días | Tiempo medio de respuesta=Sumatorio Fecha de realización-Fecha de gestión por Gerencia/Vicegerencia/número de solicitudes. | Director Área de gestión económica y RR.HH. | Base de datos de WCronos | Gestión por procesos | Anual | 0,128 días hábiles | 5 días | 0.13 días |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|------------------------|---|---------------------------------------|--|----------------------|------------|--------|------------------------|-------------|
| RRHHC11.1 Tasa anual de errores en las certificaciones de resultados de la evaluación de competencias realizadas y enviadas al PAS | Mantener el valor base | Certificados erróneos/certificados emitidos * 100 | Gerencia - Responsables de evaluación | Certificaciones de resultados de la evaluación de competencias firmadas por la Gerencia - Correos electrónicos de envío al PAS | Gestión por procesos | Anual | 4,38% | Mantener el valor base | 0% |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|------------------------|--|---------------------------------|---|----------------------|------------|--------|------------------------|-------------|
| RRHHC12.1 Tasa anual de certificados emitidos en el plazo de 25 días sobre el total de certificados emitidos | Mantener el valor base | T=Total de certificados emitidos =< a 25 días/Total de certificados emitidos x 100 | Gerente - Comisión de formación | Partes de asistencia - Actas de evaluación emitidas por el formador - Oficios emitidos desde la Sección para la entrega de los certificados - Listados de RECIBÍ. | Gestión por procesos | Anual | 96% | Mantener el valor base | 100% |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|------------------------|---|----------------------------------|--|----------------------|------------|--------|------------------------|-------------|
| RRHHC12.2 Tasa anual de actividades formativas encuestadas sobre el total de actividades formativas realizadas | Mantener el valor base | T=Total de actividades formativas encuestadas en un plazo =< 15 días /Total de actividades formativas | Gerencia - Comisión de formación | Plan de formación - Listas de asistentes - Base de datos LIMESURVEY - Resultados de encuestas archivadas | Gestión por procesos | Anual | 95% | Mantener el valor base | 100% |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|------------------------|--|--|--|----------------------|------------|-----------|------------------------|-------------|
| RRHHPC12.3 Tasa anual de liquidaciones generadas por actividades formativas en un plazo de 23 días sobre el total de actividades formativas, objeto de liquidación, realizadas. | Mantener el Valor Base | T= Total de liquidaciones de las acciones formativas generadas en un plazo de 23 días * 100 /Total acciones formativas. | Gerente – Comisión de Formación | Partes de asistencia – Actas de evaluación de actividades formativas - Liquidación firmada por el formador | Gestión por procesos | Anual | 95% | Mantener el Valor Base | 100% |
| Datos indicador | | | | | | | | | |
| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
| RRHHPC7.2. Tiempo medio de comunicación a través del Sistema RED de los partes de IT de los trabajadores de UNIA | 3 días hábiles | TM= (Total (Días comunicación - Día recepción) / núm. Partes comunicados por RED | Gerencia, Director del Área y Servicio de C.Interno | Registros del sistema RED | Gestión por procesos | Anual | 1,69 días | 3 días hábiles | 1.13 días |
| Datos indicador | | | | | | | | | |
| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
| RRHHPC9.1 Tasa de solicitudes de ayudas de acción social de anticipos reintegrables presentadas anualmente antes del 15 de cada mes incluidas en la nómina del mes en curso sobre el total de solíc. de ayudas de acc. soc. de anticipos reinteg. recibidas | 90 % | Total de ayudas de A.S. de anticipos reintegrables presentadas antes del 15 de cada mes, incluidas en nómina del mes en curso/total de solicitudes de ayudas de A.S. de anticipos reintegrables recibidas en dicho plazo x 100 | Gerencia, Control Interno, Director del Área G. económica y RR.HH. | Solicitudes, base de datos de nómina | Gestión por procesos | Anual | 100% | 90 % | 100 % |

Indicadores GAC -- Gestión por procesos

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|--------------------------|--|-----------|-----------------|----------------------|------------|---------------|--------------------------|-------------|
| GACPC01. Tasa de Informes de Campus adjuntados a Propuestas de actividades académicas remitidas a las Comisiones de Postgrado y de Extensión, en tiempo y forma | Determinar el Valor Base | $T = \frac{N^{\circ} \text{ Prop. Informadas}}{N^{\circ} \text{ Total de Prop.}} \times 100$ | | Informes, Actas | Gestión por procesos | Anual | No se dispone | Determinar el Valor Base | 74% |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|----------|---|------------------------------|--------------------------------|----------------------|------------|--------|------------|---|
| GACPC02.1 Tasa de implantación del procedimiento de automatrícula para todos los estudios gestionados por el Área | 60.00% | $T = \frac{N^{\circ} \text{ de Programas Académicos con proceso de automatrícula}}{N^{\circ} \text{ total de Programas Académicos ofertados}} \times 100$ | Área de Ordenación Académica | Informes UXXI y Campus Virtual | Gestión por procesos | Anual | 54.44% | 60.00% | Programas con proceso de automatrícula: 137 Total programas ofertados: 192 $137/192 \times 100 = 71.35\%$ 71,35% |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|

| | | | | | | | | | |
|--|-----|--|------------------------------|--|----------------------|-------|--------|-----|--------|
| GACPC03.1 Tasa de notificaciones comunicando a los interesados las propuestas provisionales de adjudicación y denegación realizadas en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la emisión del Acta de la Comisión de Becas | 92% | T=N° de notificaciones realizadas en el plazo de 5 días desde la emisión del Acta de concesión de la beca /N° total de comunicaciones a realizar x 100 | Área de Ordenación Académica | Correos electrónicos enviados a los solicitantes notificándoles la publicación de la propuesta provisional | Gestión por procesos | Anual | 90.20% | 92% | 99.96% |
|--|-----|--|------------------------------|--|----------------------|-------|--------|-----|--------|

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|

| | | | | | | | | | |
|--|-----|---|------------------------------|---|----------------------|-------|--------|-----|--------|
| GACPC03.2 Tasa de notificaciones comunicando a los interesados la recepción de la solicitud de beca, realizadas en el plazo de 5 días hábiles siguientes a dicha recepción | 72% | $T = \frac{nN}{nSr} \times 100$ nN=N° de notificaciones realizadas en el plazo de 5 días; nSr: N° de solicitudes recibidas | Área de Ordenación Académica | Informe responsable Oficina Virtual, correos electrónicos enviados a los solicitantes | Gestión por procesos | Anual | 70.09% | 72% | 86.32% |
|--|-----|---|------------------------------|---|----------------------|-------|--------|-----|--------|

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|

| | | | | | | | | | |
|---|-----|---|--|----------|----------------------|-------|---------------|-----|------|
| GACPC04.1 Valoración media obtenida en las encuestas de satisfacción de Profesorado y de Alumnos de estudios de postgrado en los ítems, dentro del bloque "Desarrollo del Curso" y que estén relacionados directamente con los servicios prestados por el Área | 3.5 | Valor medio = valor ítem1+valor ítem2 + valor ítem3 + / número de ítems | | Informes | Gestión por procesos | Anual | No se dispone | 3.5 | 4.05 |
|---|-----|---|--|----------|----------------------|-------|---------------|-----|------|

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|

| | | | | | | | | | |
|--|--------|---|------------------------------|--------------------------|----------------------|-------|--------|--------|--------|
| GACPC04.2 Tasa de Actas de evaluación incorporadas y cerradas en el expediente académico del estudiante (UXXI.Académico), en un plazo máximo de 10 días hábiles siguientes a la entrega de las Actas en el Registro, General o Auxiliar, de la Universidad | 80.00% | $T = \frac{n^{\circ}AC}{N^{\circ}TA} \times 100$ n°AC : número de Actas cerradas en el plazo establecido n°TA: número total de Actas cerradas | Área de Ordenación Académica | Informes Registro y UXXI | Gestión por procesos | Anual | 79.36% | 80.00% | 82.73% |
|--|--------|---|------------------------------|--------------------------|----------------------|-------|--------|--------|--------|

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|

| | | | | | | | | | |
|---|------------------------|--|------------------------------|-----------------------------------|----------------------|-------|--------|------------------------|--------|
| GACPC05. Tasa de diplomas de aprovechamiento emitidos en el plazo establecido (15 días hábiles desde la recepción de las Actas de Evaluación) | Mantener el Valor Base | T=Número de Diplomas emitidos dentro del plazo establecido/Número total de Diplomas tramitados x 100 | Área de Ordenación Académica | Informes UNIVESITAS XXI Académico | Gestión por procesos | Anual | 95,06% | Mantener el Valor Base | 97.65% |
|---|------------------------|--|------------------------------|-----------------------------------|----------------------|-------|--------|------------------------|--------|

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|

| | | | | | | | | | |
|--|-----|---|------------------------------|---|----------------------|-------|--------|-----|------|
| GACPC06. Tasa de expedientes de solicitudes de títulos oficiales revisados y validados dentro plazo de 20 días hábiles desde la recepción del expediente en la Sección de Títulos sobre el número total de títulos tramitados. | 96% | T=Número de solicitudes de títulos oficiales revisados y validados en el plazo establecido /Número total de solicitudes de títulos tramitados x 100 | Área de Ordenación Académica | Expedientes de solicitudes de títulos oficiales | Gestión por procesos | Anual | 95.74% | 96% | 100% |
|--|-----|---|------------------------------|---|----------------------|-------|--------|-----|------|

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|

| | | | | | | | | | |
|---|-----|---|---------------------------|---------------------------------|----------------------|-------|--------|-----|--|
| GACPC2.2. Tasa de alumnos de Títulos propios de posgrado que, habiendo formalizado la matrícula en los plazos y forma establecidos con carácter general, sean dados de alta en el campus virtual previamente al inicio de la actividad académica. | 90% | T=Nº alumnos incorporados en CV antes del inicio de la actividad académica/Nº total de alumnos matriculados x 100 | Área de Gestión Académica | Universitas XXI, Campus Virtual | Gestión por procesos | Anual | 86.20% | 90% | Alumnos en fecha: 586 Total alumnos: 624 586/624 x 100 = 93.91% |
|---|-----|---|---------------------------|---------------------------------|----------------------|-------|--------|-----|--|

Indicadores TIC -- Gestión por procesos

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|----------|--|-----------------|--|----------------------|------------|--------|------------|-------------|
| TIC.1.1.2014: Nivel de satisfacción de los usuarios del área TIC respecto a las adquisiciones realizadas por el área. | 4.40 | Nov. sat = Suma de la puntuación de cada encuesta / Personas encuestadas que han costestado Los valores posibles de puntuación irán del 1 al 5 | VINTIC/Gerencia | Ticket de las solicitudes y su respectiva encuesta de satisfacción, se acompañará de un informe final y una propuesta de mejora. | Gestión por procesos | Anual | 4.33 | 4.40 | 4.83 |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|-----------|---|-------------------|--|----------------------|------------|-----------|------------|-------------|
| TIC.2.1.2014: Tiempo medio, en el que el usuario recibe una comunicación indicándole que su petición está siendo tramitada por el responsable de gestionar la incidencia. | 1.30 días | $(i=1-n)(\text{Fecha/hora de creación incidencias}(i) - \text{Fecha-hora primera respuesta}(i)/n$ | VINTIC / Gerencia | Ticket de la solicitudes y su tiempo de respuesta, se acompañará de un informe de todas las solicitudes generadas en la cola de Gestión de la identidad. | Gestión por procesos | Anual | 1.35 días | 1.30 días | 0.19 días |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|-----------------------|---|-----------------|---|----------------------|------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| TIC.3.1.2014: Tiempo de disponibilidad de los servicios TIC proporcionados por la UNIA | 98% de disponibilidad | Tiempo operatividad de los servicios * 100 / Periodo de evaluación de disponibilidad de los servicios | VINTIC/Gerencia | Informe generado por el área TIC basado en el sistema de monitorización | Gestión por procesos | Anual | 97% de disponibilidad | 98% de disponibilidad | 99,3% |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|

| | | | | | | | | | |
|---|-----|--|--|--|----------------------|-------|-----|-----|-----|
| TIC.4.1.2014: Tasa de BD de Oracle que utilizan la herramienta RMAN para la realización de copias de seguridad respecto del total de BD | 61% | Número de bases de datos que utilizan RMAN* 100/Número de Base de datos de las que realizan copias de seguridad. | Archivos LOG de Recovery Manager de Oracle | Archivos LOG de Recovery Manager de Oracle | Gestión por procesos | Anual | 60% | 61% | 61% |
|---|-----|--|--|--|----------------------|-------|-----|-----|-----|

Indicadores ID -- Gestión por procesos

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|------------------------|---|-----------|------------------------------------|----------------------|------------|--------|------------------------|-------------|
| INNPC01. Tasa de incidencias resueltas | Mantener el valor base | $T = \frac{\text{N}^\circ \text{ incidencias resueltas}}{\text{N}^\circ \text{ total de incidencias}} \times 100$ | | Informe de registro de incidencias | Gestión por procesos | Anual | 97% | Mantener el valor base | 100% |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|------------------------|---|-----------|----------------|----------------------|------------|--------|------------------------|-------------|
| INNPC02. Tasa de acciones virtualizadas en plazo | Mantener el valor base | $R = \left(\frac{\text{Número de acciones que empiezan a tiempo respecto a la plantificación académica}}{\text{Número total de acciones formativas}} \right) \times 100$ | | Campus Virtual | Gestión por procesos | Anual | 100% | Mantener el valor base | 100% |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|------------------------|---|-----------|--|----------------------|------------|--------|------------------------|-------------|
| INNPC03. Resultados de las encuestas de satisfacción de las acciones formativas | Mantener el valor base | $\text{Resultados encuestas satisfacción} = \left(\frac{\text{Sumatorio encuesta}}{\text{N}^\circ \text{ preguntas}} \right) / \text{N}^\circ \text{ de acciones}$ | | Encuestas de satisfacción de acciones formativas | Gestión por procesos | Anual | 4 | Mantener el valor base | 4,015 |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|------------------------|---|-----------|---|----------------------|------------|--------|------------------------|-------------|
| INNPC04. Tasa de materiales y recursos digitales virtualizados | Mantener el valor base | $R = \left(\frac{\text{Número de recursos digitalizados o implementados}}{\text{Número total de recursos a implementar o virtualizar}} \right) \times 100$ | | Espacio Virtual de Aprendizaje Repositorios de recursos digitales de aprendizaje y comunicación | Gestión por procesos | Anual | 100% | Mantener el valor base | 100% |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|------------------------|--|-----------|---|----------------------|------------|--------|------------------------|-------------|
| INNPC05. Número de proyectos tecnológicos y de innovación puestos en marcha | Mantener el Valor Base | Número total de proyectos | | Registro de proyectos, comunicaciones correo electrónico, actas reuniones del área. | Gestión por procesos | Anual | 8 | Mantener el Valor Base | 8 |
| Datos indicador | | | | | | | | | |
| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
| INNPC06. Tasa de acciones formativas implantadas en el Espacio Virtual de Aprendizaje | Mantener el valor base | $R = (\text{Número de acciones formativas implantadas en el EVA} / \text{Número total de acciones a implementar o virtualizar}) * 100$ | | Espacio Virtual de Aprendizaje | Gestión por procesos | Anual | 100% | Mantener el valor base | 100% |

Indicadores CAL -- Gestión por procesos

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|----------|--|--|-----------------------------------|----------------------|------------|--------|------------|-------------|
| PCAPC01: Tasa de emisión de informes anuales elaborados por el área y remitidos al Vicerrector de Planificación y Calidad | 100% | T=Nº informes remitidos dentro del año/total informes a elaborar y remitir x 100 | Vicerrector de Planificación y Calidad | Informes remitidos al Vicerrector | Gestión por procesos | Anual | 100% | 100% | 100% |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|----------|---------|--|--|----------------------|------------|--------|------------|-------------|
| PCAPC02: Actualización de datos de la UNIA para Sello EFQM | SI | Binario | Vicerrector de Planificación y Calidad | Archivo de la Sección de Planificación y Calidad | Gestión por procesos | Anual | NO | SI | si |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|----------|---------|--|---|----------------------|------------|--------|------------|-------------|
| PCAPC03: Coordinación y preparación en el proceso de obtención sello EFQM de la UNIA | SI | Binario | Vicerrector de Planificación y Calidad | Memoria autoevaluación, Memoria Sello y programa visita externa | Gestión por procesos | Anual | NO | SI | Si |

Indicadores COM -- Gestión por procesos

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|--|--|--|--|----------------------|------------|--------|--|--|
| GCOPC01. Análisis cuantitativo/cualitativo de la base de datos con la memoria de medios de comunicación conjunta, estudiando los impactos publicados por campus en 2014. | 450 Impactos mediáticos por cada campus (excepto Málaga) | Número total de impactos mediáticos sobre la UNIA y por campus | Vicerrector Estudiantes y Comunicación | Informe elaborado por el Servicio de Información y Prensa, con información obtenida de la base de datos. | Gestión por procesos | Anual | 1.975 | 450 Impactos mediáticos por cada campus (excepto Málaga) | Impactos Totales: 3.397 La media para los cuatro campus de Baeza, Málaga, La Rábida y Sevilla es de 850, superándose casi en el doble el valor objetivo. |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|-------------------------------|---|---|---|----------------------|------------|--------------------------------|-------------------------------|---|
| GCOPC02. Tasa de comunicados de prensa publicados en redes sociales, respecto al total de informaciones difundidas por el Servicio de Información y Prensa a través de la web institucional. | Facebook: 85% Twitter: 51% | T=Comunicados de prensa en FB y Twitter/Total comunicados de prensa en web UNIA x 100 | Vicerrector de Estudiantes y Comunicación | Informe elaborado por el Servicio de Información y Prensa | Gestión por procesos | Anual | Facebook: 60 % Twitter: 45% | Facebook: 85% Twitter: 51% | Facebook: 85% (422) Twitter: 72% (360) Número total de notas y comunicados de prensa: 500 |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|

| | | | | | | | | | |
|--|-----|---|---|---|----------------------|-------|-----|-----|---|
| GCOPC03.Tasa anual de elementos visuales sostenibles (impresión+digital) | 70% | Líneas gráficas sostenibles (formato, tintas, tipo de papel)+líneas online x 100/Total de líneas gráficas | Vicerrector de estudiantes y comunicación | Informe anual de proyectos del departamento IVC | Gestión por procesos | Anual | 65% | 70% | Total de elementos visuales sostenibles impresión+digital (líneas gráficas sostenibles: formato, tinta, tipo papel y líneas online): 113 Total de líneas gráficas: 140 Tasa anual de elementos visuales sostenibles: (113/140= 0,807) 80,7% |
|--|-----|---|---|---|----------------------|-------|-----|-----|---|

Indicadores AA.CC. -- Gestión por procesos

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|----------|--------------------------------|--|--|----------------------|------------|--------|------------|-------------|
| ACPPC01.1 Tasa de proveedores cuyo nivel de satisfacción sea igual o superior a 4. | 60% | TP4=100 x P4/P TP4= 100x4/4 | Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Participación Social | Encuestas del área (Vicerrectorado Planificación y Calidad), intranet. | Gestión por procesos | Anual | 50% | 60% | 100% |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|----------|---|--|---------------|----------------------|------------|--------|------------|-------------|
| ACPPC01.2. Incluir en la programación, al menos, un 5% de proyectos o propuestas copyleft | 5% | Nº de actividades Copyleft x 100/nº total de actividades culturales anuales 8 actividades x100/90 | Vicerrectora de Extensión Universitaria y Participación Social | Memoria anual | Gestión por procesos | Anual | 6,09% | 5% | 8,8% |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|------------------------|--|--|-----------------------|----------------------|------------|-----------|------------------------|-------------|
| ACPPC2.1: Tiempo medio de respuesta a las acciones propuestas | Inferior a veinte días | EP-SR<= 1 mes Total días 79/53 total propuestas= 1.49 días | Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Participación Social | Informe de resultados | Gestión por procesos | Anual | 4,75 días | Inferior a veinte días | 1,49 días |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|----------|---|--|-----------|----------------------|------------|--------|------------|---|
| ACPPC2.2: Número total de proyectos coproducidos | 3 | Nº de proyectos en coproducción sobre el total de proyectos de UNIA artepensamiento*100 3/5 | Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Participación Social | Informe | Gestión por procesos | Anual | 2 | 3 | 3: Desacuerdos, Plataforma Independiente de Estudios Flamencos y Contemporáneos y Múltiplo de 100. Archivo Feminismos post-identitarios |

Indicadores CRAI -- Gestión por procesos

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|-----------|---|-----------|--|----------------------|------------|-----------|------------|-------------|
| CRAIPC1.2. Tiempo medio de respuesta a la petición de préstamo interbibliotecario | 5,25 días | Tm=Suma de días de espera de cada gestión / N° total de gestiones | Gerencia | Informe con los resultados obtenidos de la consulta del programa GTIBib-SOD para el préstamo interbibliotecario. | Gestión por procesos | Anual | 5,25 días | 5,25 días | 4,01 días |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|----------------------|--|-----------------|--|----------------------|------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| CRAIPC2.1. Tiempo medio de respuesta a las incidencias en el uso de la Biblioteca Digital planteadas por correo electrónico | 7 horas y 35 minutos | Suma horas que transcurren entre recepción de la incidencia y la respuesta efectiva/N° total incidencias recibdas al correo biblioteca.digital@unia.es | Gerencia, VEUYP | Informe anual con los resultados obtenidos a partir de los correos recibidos/enviados a/desde biblioteca.digital@unia.es | Gestión por procesos | Anual | 7 horas y 35 minutos | 7 horas y 35 minutos | 7 horas y 25 minutos |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|----------|---|-----------------|---|----------------------|------------|--------|------------|-------------|
| CRAIPC2.2. Tasa de documentos (libros, CDS,CDROMS, DVDS) catalogados y puestos a disposición del público sobre el total de documentos de este tipo ingresados y registrados en la Biblioteca | 94,5 % | Documentos registrados/Documents catalogados y puestos a disposición del público. | Gerencia, VEUYP | Informe con los resultados extraídos del Programa de Gestión de Biblioteca. | Gestión por procesos | Anual | 94,43% | 94,5 % | 95,25 % |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|
|--------------|----------|---------|-----------|-----------|------|------------|--------|------------|-------------|

| | | | | | | | | | |
|--|-----|---------------------|----------|--|----------------------|-------|-----|-----|-----|
| CRAIPC3.1. Nº de documentos grabados y editados producidos por las actividades docentes, culturales, institucionales y de otra índole realizadas en o por la Universidad | 105 | Suma de documentos. | GERENCIA | Informe elaborado a partir de las estadísticas del Repositorio http://blogs.unia.es/uniatv/ | Gestión por procesos | Anual | 105 | 105 | 183 |
|--|-----|---------------------|----------|--|----------------------|-------|-----|-----|-----|

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|----------|---|---|--|----------------------|------------|--------|------------|-------------|
| CRAIPC4.1. Acciones de publicidad para cada uno de los libros editados en/por distintos medios de difusión | 4 | Nº total de acciones efectivas realizadas por la UNIA/Nº total de títulos publicados al año | Gerencia, VEUP, Comisión de Publicaciones | Informe con documentación acreditativa de todas las actividades realizadas para publicitar cada obra publicada | Gestión por procesos | Anual | 4 | 4 | 7 |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|----------|--|---|--|----------------------|------------|--------|------------|-------------|
| CRAIPC4.2. Gestión de la distribución por intercambio y donación de las publicaciones de la UNIA | 66,4% | Tasa de ejemplares distribuidos por este medio sobre el total de ejemplares recibidos para realizar este servicio $2001/2715 \times 100$ | Gerencia, VEUP, Comisión de Publicaciones | Informe obtenido de la consulta de la Base de Datos que permite comprobar el movimiento de ejemplares por donación/intercambio | Gestión por procesos | Anual | 66,37% | 66,4% | 73,7% |

Indicadores SS.GG. -- Gestión por procesos

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|------------------------|---|--------------|---|----------------------|------------|--------|------------------------|-------------|
| SGEPC01. Tasa anual de alojamientos de los servicios de residencia solicitados | Mantener el valor base | $T = \text{Total alojamientos realizados} / \text{Total alojamientos solicitados} \times 100$ | Gerente UNIA | Certificación emitida por el responsable de la residencia | Gestión por procesos | Anual | 100% | Mantener el valor base | 100% |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|------------------------|---|--------------|--|----------------------|------------|--------|------------------------|-------------|
| SGEPC02. Tasa anual de adecuación de los servicios de comedor solicitadas/detectadas | Mantener el valor base | $T = \text{Total adecuaciones realizadas} / \text{Total de adecuaciones solicitadas/detectadas} \times 100$ | Gerente UNIA | Certificación emitida por el responsable del comedor | Gestión por procesos | Anual | 100% | Mantener el valor base | 100% |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|--|------------------------|--|---------------------------------|---|----------------------|------------|--------|------------------------|---|
| SGEPC03. Tasa de incidencias resueltas sobre el total de incidencias comunicadas | Mantener el valor base | $T = \text{N}^\circ \text{ de incidencias subsanadas en plazo} / \text{N}^\circ \text{ total de incidencias} \times 100$ | Gerencia de Sede y Gerente UNIA | Informe emitido por el responsable de mantenimiento | Gestión por procesos | Trimestral | 90% | Mantener el valor base | CAMPUS DE BAEZA 90,9 % CAMPUS DE LA RÁBIDA 99,2 % CAMPUS DE SEVILLA 91,70 % |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|-----------------------|---|-----------------|------------------------|----------------------|------------|--------|-----------------------|--|
| SGEPC04. Grado de satisfacción en las encuestas del alumnado sobre el ítem "Adecuación del aula y el mobiliario". | Obtener el valor base | Media obtenida en los resultados de las encuestas de alumnos sobre el ítem "Adecuación del aula y el mobiliario". | Gerente de Sede | Informe de incidencias | Gestión por procesos | Trimestral | 4 | Obtener el valor base | 4,26 cursos formato corto 4.03 posgrados |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|------------------------|---------|-----------------|------------------------------|----------------------|------------|--------|------------------------|-------------|
| SGEPC05.Realizar y ejecutar una planificación periódica de control de almacén | Mantener el Valor Base | Binario | Gerente de Sede | Modelo de impreso de control | Gestión por procesos | Trimestral | Sí | Mantener el Valor Base | Valor base |

Indicadores COOP -- Gestión por procesos

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|----------|---------|--|--------------------------|----------------------|------------|--------|------------|-------------|
| COPPC01. Realización de las instrucciones técnicas del proceso | SI | SI/NO | Vicerrectorado de Internacionalización y Grupo La Rábida | Convocatorias realizadas | Gestión por procesos | Anual | NO | SI | SI |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|----------|--|---|------------------------------|----------------------|------------|--------|------------|------------------------|
| COPPC02.Tasa anual de errores en la formulación de proyectos de cooperación | 40% | $Te = \frac{N^{\circ} \text{ de errores detectados}}{Pc/Tproyectos} * 100$ | Vicerrectorado de Igualdad, Cultura y Cooperación al Desarrollo | Emails, registros de entrada | Gestión por procesos | Anual | 60% | 40% | 33,3% $Te = 2/6 * 100$ |

Datos indicador

| Denominación | Objetivo | Cálculo | Informa a | Evidencia | Tipo | Frecuencia | V.Base | V.Objetivo | V.Alcanzado |
|---|----------|---------|---|-------------------|----------------------|------------|--------|------------|-------------|
| COPPC03. Realización de un Protocolo para la de realización de convenios internacionales y de cooperación al desarrollo. | SI | Binario | Vicerrectora de Igualdad, Cultura y Cooperación al Desarrollo | Emails, convenios | Gestión por procesos | Anual | NO | SI | SI |