

**Informe de resultados de la
Gestión por Procesos 2019
Universidad Internacional de Andalucía**

Informe de resultados de la Gestión por Procesos 2019

Universidad Internacional de Andalucía

Índice

I. Introducción (págs. 1-2)

II. Actualización de los mapas de procesos clave (págs. 2)

III. Procesos clave e indicadores de las áreas de la UNIA (págs. 3-13)

IV. Análisis de resultados de indicadores (pág. 13-21)

V. Conclusiones (pág. 22-24)

ANEXO

Informe de resultados de la Gestión por Procesos 2019 Universidad Internacional de Andalucía

I. Introducción

Uno de los objetivos principales en la implementación del modelo de Gestión por Procesos en la Universidad Internacional de Andalucía, ha sido la mejora de las actividades de la Organización para conseguir un mayor rendimiento y ofrecer un servicio público más eficiente.

A lo largo de estos años, desde las diferentes áreas de la Universidad de forma progresiva, se han ido haciendo algunas actualizaciones en sus mapas de procesos clave, y anualmente, se han enviado a la Gerencia para su validación, propuestas de indicadores asociados a los procesos clave de cada una de ellas, para posteriormente, finalizada su medición, presentar los resultados y las evidencias que los justifican.

En este informe se recogen tanto los resultados de los indicadores como las actualizaciones que se van produciendo en sus mapas de procesos y diagramas de flujo en su caso, para una vez analizados poder establecer propuestas de mejora para el año siguiente. Finalizado el proceso, la Gerencia da traslado del mismo al Consejo de Gobierno, cumpliendo con ello con los compromisos contraídos con el Acuerdo sobre el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el Personal de Administración y Servicios de las Universidades Públicas de Andalucía, la Consejería de Economía, Conocimiento, Empresas y Universidad y el Plan Estratégico de la Universidad.

Hay que tener también en cuenta que los resultados de aquellos indicadores asociados a los procesos, que se incluyan en los compromisos personales de personal, influirán en el cobro del complemento de productividad, ya que son junto con los resultados de los indicadores asociados al Plan Estratégico y la Evaluación Competencias, factores de la Evaluación del Desempeño.

El informe se estructura en 3 grandes bloques:



- ➔ Actualización de mapas de procesos clave
- ➔ Catálogo de procesos clave e indicadores
- ➔ Análisis de resultados de indicadores

II. Actualización de mapas de procesos clave

En 2019 no se han producido prácticamente modificaciones en los mapas de procesos; las actualizaciones que se han producido han sido en las áreas siguientes:

Área de Gestión Académica: En el segundo semestre del año se presentó una propuesta de reingeniería de los procesos que sustentan los procedimientos del área, como consecuencia de los cambios que se han ido produciendo en la Institución tanto de carácter estructural como de equipo de gobierno, nuevas competencias de los Vicerrectorados, normativa propia y en la gestión de algunas de las actividades que se estaban llevando a cabo.

En esta propuesta de los 6 procesos clave que constituyen el mapa se actualizaron algunas actividades respecto a los procesos de **Gestión de propuestas académicas**, **Gestión de admisión de matrículas** y **Gestión de becas**. Así mismo, se anularon los procesos de **Gestión de planes de estudio**, **Títulos propios** y **Títulos oficiales** y se incluyeron los de **Gestión de alumnos**, **Gestión de enseñanzas de postgrado**, **Gestión de enseñanzas no regladas** y **extensión universitaria** y **Gestión de la información y la comunicación**, más acordes con la dinámica actual en la gestión de las actividades del área académica.

Área de Recursos Humanos: Se actualizó el procedimiento de emisión de los certificados de aprovechamiento y/o asistencia en papel, incluido en el proceso de **Gestión de la formación del PAS**, siguiendo las pautas establecidas en la Institución respecto a la implantación de sistemas de consumo responsable; una vez celebradas las actividades formativas de personal, los certificados firmados previamente por el Vicegerente en Vafirma, se suben directamente a los expedientes personales en la nube.

Área de Acción Cultural y Participación Social: A finales de año, a través de la coordinadora del área se propuso la anulación del proceso de **Gestión de las actividades de ArtyePensamiento**, ya que desde 2018 por falta de financiación no se llevan a cabo actividades de esta índole.



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

El número de procesos clave este año, 57, es similar al de años anteriores, 56 en 2018 y 55 en 2017; aunque no haya habido muchas modificaciones en los procesos, sin embargo, si que se han actualizado los indicadores de algunas áreas, algunos de ellos de carácter finalistas y otros que miden la satisfacción de los usuarios a través de encuestas.

A continuación se relacionan los 57 procesos clave y cada uno de los indicadores asociados, que a 31 de diciembre de 2019 han sido presentados por los responsables de cada área. Se detallan también los indicadores del proceso de apoyo de Registro, integrado en el área de Apoyo equipo de gobierno.

PROCESOS CLAVE (57) - 31 de diciembre de 2019

1. ÁREA: APOYO EQUIPO DE GOBIERNO (5)

- **AEG.1: Asistencia a órganos de gobierno**
 - AEGPC01.1:Tasa de organización de actos protocolarios en los que participan los cargos cuidando la imagen de la UNIA.
- **AEG. 2: Gestión de la Comunicación del Equipo de gobierno**
 - AEGPC02.1: Fiabilidad de las confirmaciones a las solicitudes de espacios externos
- **AEG. 3: Gestión de solicitudes de citas y reuniones**
 - AEGPC03.1: Control de tiempo en la respuesta a solicitudes de viajes.
- **AEG.4: Organización de actos**
 - AEGPC04.1: Tasa media de error en la inclusión en la Agenda compartida con prensa y resto de cargos, de la actividad institucional de los cargos académicos.
- **AEG.5: Gestión de convenios**



- AEGPC05.1: Realización de un Manual de procedimientos de convenios en el Sistema de Garantía de Calidad.
- AEGPC05.2: Realización del Manual del Sistema de Garantía de Calidad de los convenios.
- AEGPC05.3: Puesta en marcha de la base de datos de convenios.

Proceso de apoyo-1: Registro

- REGPC01.1: Tiempo medio de documentos registrados de salida desde su recepción.
- *REGPC01.2: Tasa de registros anulados por error en los datos respecto del total de registros.*

2. ÁREA: GERENCIA (7)

- **GER. 1: Planificación y dirección de la ejecución presupuestaria**
 - GERPC01.1: Grado de cumplimiento en las actuaciones relevantes del área¹
- **GER. 2: Planificación y gestión de la contratación**
 - GERPC02.1: Tiempo medio para la publicación de un expediente de contratación.
 - GERPC02.2: Tiempo medio para el inicio de un expediente de contratación (Procedimiento Abierto).
 - GERPC02.3: Planificación de la Contratación administrativa
 - GERPC02.4: Gestión de la licitación electrónica
- **GER. 3: Planificación y dirección de RR.HH.**
 - GERPC03.1: Grado de cumplimiento del Plan plurianual de promoción interna del PAS.
- **GER. 4: Planificación de la formación y desarrollo del PAS**

¹ Presentación del anteproyecto de presupuesto de la Universidad al Consejo de Gobierno antes del 30/11 de cada año.



- GERPC04.2: Presentación anual del Informe de Gestión por Competencias al Consejo de Gobierno.
- **GER.5: Dirección de Servicios Generales**
 - GERPC05.1: Gestión de las actividades en las Sedes
- **GER.6: Rendición de cuentas**
 - GERPC06.1: 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**
 - GERPC07.1: Presentación anual del Informe de Gestión por Procesos al Consejo de Gobierno.

3. ÁREA: CONTROL INTERNO (1)

- **CIN.1 Control Interno**
 - CINPC01.1: Fiscalización previa de los contratos y convenios
 - CINPC01.2: Control financiero permanente.
 - CINPC01.3: Fiscalización de las justificaciones de las subvenciones gestionadas por la UNIA.
 - CINPC01.4: Fiscalización ex-post de documentos contables de ingresos por sede, en el Control financiero permanente.
 - CINPC01.5: Fiscalización ex-post de documentos contables de gastos por sede, en el Control financiero permanente.
 - CINPC01.6: Realizar el plan anual de auditoría y control interno.

4. ÁREA: GESTIÓN ECONÓMICA Y PRESUPUESTARIA (3)

- **GEC.1: Gestión de Ingresos**
 - GECPC01.1: Tiempo medio de registro de cobros en contabilidad
 - GECPC01.2: Tasa de justificantes de ingresos erróneos



- GECPC01.3: Tiempo medio de pago del justificante de gasto (Caja fija)
- **GEC.2: Gestión de Gastos Menores**
 - GECPC02.1: Tiempo medio de reconocimiento de obligaciones.
 - GECPC02.2: Tasa de justificantes de gastos erróneos
- **GEC.3: Gestión de la Liquidación de Honorarios a Profesores**
 - GECPC03.1: Tasa de liquidaciones de honorarios de profesores erróneas que causan reintegro.

5. ÁREA: RECURSOS HUMANOS (10)

- **RR.HH. 1: Gestión de Personal**
 - RRHPC01.1: Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios internos.
 - RRHPC01.2: Puesta en marcha de la base de datos de los expedientes del Personal de Administración y Servicios.
 - RRHPC01.3: Puesta en marcha y coordinación del repositorio para el seguimiento de los grupos de mejora.
 - RRHPC1.4: Coordinación de las actividades a realizar para la elaboración de la Relación de Puestos de Trabajo que acompaña al presupuesto.
- **RR.HH. 2: Gestión de Nóminas**
 - RRHPC02.1: Tasa media de errores en el pago de las nóminas
 - RRHPC02.2: Tiempo medio de comunicación a través del Sistema RED de los partes de IT de los trabajadores de la UNIA.
- **RR.HH. 3: Gestión de Ayuda de Acción Social**
 - RRH:PC03.1 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.
- **RR.HH. 4: Gestión Formación del PAS**



- RRHPC04.1: Tiempo medio de envío de encuestas de actividades formativas realizadas al PAS.
- **RR.HH. 5: Coordinación de las acciones en la Gestión por Procesos**
 - RRHPC05.1: Presentación anual a la Gerencia del Informe de resultados de la gestión por procesos.
- **RR.HH. 6: Coordinación de las acciones en la Gestión por Competencias**
 - RRHPC06.1: Presentación a la Gerencia del Informe anual de Evaluación de Competencias del PAS.
- **RR.HH. 7: Gestión de la Evaluación de Desempeño del PAS**
 - RRHPC07.1: Presentación a la Gerencia del informe de resultados de la Evaluación del Desempeño del PAS para la aprobación del Consejo de Gobierno del 4º tramo del Acuerdo del Complemento de Productividad.

5.1 Subárea: Prevención de Riesgos Laborales

- **PRL. 1: Evaluación y prevención de riesgos laborales**
 - PRLPC01.1: Evaluación y prevención de riesgos laborales
 - PRLPC01.2: Implantación del Plan de prevención y autoprotección de riesgos laborales
- **PRL. 2: Seguimiento de las emergencias**
 - PRLPC02.1: Notificación, investigación y registro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- **PRL. 3: Coordinación de la vigilancia de la salud**
 - *PRLPC03.1: Tasa anual de reconocimientos médicos realizados sobre el total de reconocimientos médicos autorizados.(Sin resultados)*
 - *PRLPC03.2: Información y formación (Art. 18 y 19 Ley PRL) (Sin resultados)*

6. ÁREA: GESTIÓN ACADÉMICA (6)

- **GAC.1: Gestión de propuestas de actividades de extensión universitaria**



- GACPC01.1: Valoración media obtenida en las encuestas de satisfacción de profesores de los Cursos cortos en los items, dentro del bloque "Desarrollo del curso" que estén relacionados directamente con los servicios prestados por el área.
- **GAC.2: Gestión de admisión y matriculación**
 - GACPC02.1: Tasa de implantación del procedimiento de automatrícula para todos los estudios oficiales de Máster.
 - GACPC02.2: Puesta en marcha de un sistema de encuestas de satisfacción para el alumnado, en relación las consultas efectuadas a través de la cuenta del Portal Servicios.
- **GAC. 3: Gestión de Becas**
 - GACPC03.1: Puesta en marcha de un repositorio general de los trabajos o memorias finales de los programas de postgrado.
 - GACPC03.2: Mantener actualizados los expedientes electrónicos de los becarios de la UNIA.
 - GACPC03.3: Tiempo medio en publicar desde la Sección de becas las propuestas provisionales y resoluciones definitivas en la web de la Universidad.
- **GAC.4: Gestión de Planes de Estudio**
 - GACPC04.1: Valoración media obtenida en las encuestas de satisfacción de los alumnos de estudios de posgrado en los items del bloque "Desarrollo del curso" y que estén relacionados directamente con los servicios prestados por el área.
 - GACPC04.2: Puesta en marcha de un sistema de información estadístico de la becas y ayudas al estudio.
- **GAC.5: Gestión de Títulos Propios**
 - GACPC05.1: Tiempo medio transcurrido entre la recepción de los títulos propios desde la imprenta hasta la remisión al alumnado.
 - GACPC05.2: Tiempo medio en la tramitación de solicitudes de campañas de difusión de carácter académico.



- GACPC05.3: Tiempo medio en solicitar el alta de los profesores de Títulos propios en el campus virtual.
- **GAC.6: Gestión de Títulos Oficiales**
 - GACPC6.1: Tiempo medio transcurrido entre la solicitud del alumnado y la notificación a éste del Título Oficial.

7. 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**
 - TIC.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**
 - TIC.3.1: Tiempo de disponibilidad de los servicios UNIVERSITAS XXI ubicados en el cloud de la UNIA.
- **TIC.4: Administración y Servicios**
 - TIC.4.1: Aplicación y cumplimiento del plan de Backup de nuestra infraestructura en la nube de acuerdo a la planificación establecida.

8. ÁREA: INNOVACIÓN DOCENTE Y DIGITAL (4)

- **INN.1: Asistencia técnica a usuarios.**
 - INNPC01.1: Tasa de incidencias resueltas
- **INN.2: Gestión de las acciones formativas**
 - INNPC02.1: Resultados de encuestas de satisfacción de las acciones formativas.
- **INN.3: Gestión de proyectos de innovación**



- INNPC03.1: Puesta en marcha de un sistema de control de plagio en la plataforma virtual.
- INNPC03.2: Aumento de la capacidad del número de aulas virtuales disponibles.
- **INN.4: Virtualización, puesta en marcha, seguimiento y soporte didáctico-metodológico.**
 - INNPC04.1: Tasa de acciones virtualizadas en plazo.

9. ÁREA: PLANIFICACIÓN Y CALIDAD (3)

- **PCA.1: Estudios de Satisfacción**

No se han presentado indicadores

- **PCA.2: Evaluación**

- PCAPC02.1: Actualización de datos de la UNIA para el Sello EFQM.

- **PCA.3: Gestión y Soporte de Dirección Estratégica**

- PCAPC03.1: Apoyar y coordinar la elaboración del plan de mejora surgido del proceso de evaluación EFQM 2017.
- PCAPC3.2: Apoyar y coordinar el proceso de implantación del SGCI de los Estudios de Postgrado Oficiales.
- PCAPC03.3: Apoyar y coordinar el proyecto de implantación del SGCI de los Estudios de Postgrado Propios.

10. ÁREA: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN (1)

- **GCO.1: Gestión de la Comunicación**

- GCOPC01.1: Análisis cuantitativo/cualitativo de la base de datos obtenida del resumen de prensa (Seguimedia), estudiando los impactos publicados por Sedes en 2019.
- GCOPC01.2: Tasa de comunicados de prensa publicados en redes sociales, respecto al total de informaciones difundidas por el Servicio de Información y Prensa desde *Comunicación UNIA* en 2019



- GCOPC01.3: Uso de la herramienta Calendar de Google (Área de comunicación) en 2019 para planificar y optimizar la difusión de las actividades, tanto en medios de comunicación como en las redes sociales.
- GCOPC01.4: Tasa de fotografías difundidas por el Área de Comunicación de la UNIA a través del correo electrónico, con respecto a las imágenes publicadas en medios de comunicación.

11. ÁREA: ACCIÓN CULTURAL Y PARTICIPACIÓN SOCIAL (1)

- **ACP.1: Gestión de las Actividades Culturales**

- ACPPC01.1: Satisfacción media de los proveedores.
- ACPPC01.2: Tiempo medio de respuesta de confirmación de la recepción de las inscripciones de participación en los concursos que se convoquen desde el Área de actividades culturales de la UNIA durante la fase de inscripción en el concurso.
- ACPPC01.3: Asistencia media a las actividades de los cursos de verano .
- ACPPC01.4: Tiempo medio de respuesta a las propuestas recibidas de actividades culturales (excluidas jornadas y talleres).
- ACPPC01.5: Satisfacción media obtenida en el resultado de encuestas de satisfacción general de las actividades culturales de verano.

12. ÁREA: COOPERACIÓN (1)

- **COOP.1: Gestión de Proyectos de Cooperación**

- COOPC01.1: Número total de proyectos de cooperación presentados a convocatorias oficiales.
- COOPC01.2: Puesta en marcha de un sistema de encuestas para medir el nivel de satisfacción del PAS en el Programa de Movilidad de la Universidad.
- COOPC01.3: Informe final sobre la ejecución del Proyecto de Movilidad para el aprendizaje, Acción clave 1 Educación Superior KA103.
- COOPC01.4: Tiempo medio de tramitación y entrega de la Memoria de pago de los beneficiarios de los Programas Erasmus+ y Plan Propio de Movilidad al Área de Gestión Económica.



13. ÁREA: CRAI (4)

13.1 Biblioteca

- **CRA .1: Acceso al Documento**
 - CRA01.1: Satisfacción de los usuarios de las instalaciones de la Biblioteca Universitaria.
 - CRA01.2: Tiempo medio de respuesta a la petición de préstamo interbibliotecario
- **CRA.2: Proceso Técnico**
 - CRA02.1: Tiempo medio de respuesta a las incidencias en el uso de la Biblioteca Digital planteadas por correo electrónico.
 - CRA02.2: Número de documentos a texto completo incorporados al repositorio institucional de la UNIA.
- **CRA.3: Producción audiovisual**
 - CRA03.1: Tasa de vídeos producidos y subidos a UNIAtv que han sido incorporados a sitios web y blogs ajenos.

13.3 Publicaciones

- **CRA.4: Gestión de Publicaciones**
 - CRA04.1: Acciones de publicidad para cada uno de los libros editados en/por diferentes medios de difusión.

14. ÁREA: SERVICIOS GENERALES (5)

14.1 Residencia

- **SGE.1: Gestión de Residencia**
 - SGE01.1: Tasa anual de adecuación de alojamientos de los servicios de residencia solicitados.
 - SGE01.2: Grado de satisfacción en las encuestas de usuarios de residencia y comedor de las Sedes de La Rábida y Baeza.



- **SGE.2: Gestión de Restauración**
 - SGE02.1: Tasa anual de adecuación de los servicios de comedor solicitados/detectados.

14.2 Mantenimiento

- **SGE.3: Mantenimiento correctivo**
 - SGE03.1: Tiempo medio de resolución de incidencias.
 - SGE03.2: Informes sobre consumos eléctricos y de agua.
 - SGE03.3: Informes sobre consumos de papel.

14.3 Conserjería

- **SGE.4: Gestión de Espacios**
 - SGE.4.1: Grado de satisfacción en las encuestas del alumnado sobre el ítem "Adecuación del aula y del mobiliario".
- **SGE.5: Gestión de almacén**
 - SGE.5.1: Realizar y ejecutar una planificación periódica de control de almacén.

IV. Análisis de resultados de indicadores

Obtenido los resultados de los indicadores de calidad medidos en 2019, se realiza a continuación un análisis de los mismos según las diferentes áreas o unidades funcionales de la UNIA, reflejando en cada caso su cumplimiento y valoración.

En el Anexo I se refleja entre otros datos, la denominación y objetivo del indicador, la forma de cálculo, frecuencia de medición, los valores base y objetivo y finalmente el valor alcanzado, y si se han cumplido o no los valores propuestos a comienzos de año.



Área de Apoyo al Equipo de Gobierno

Incorporada la gestión de los convenios a esta área desde el año pasado, se ha replanteado los indicadores de medición asociados al mismo; en un primer momento se realizó un protocolo de organización y este año se han presentado los siguientes:

- *AEGPC05.1: Realización de un Manual de procedimientos de convenios en el Sistema de Garantía de Calidad.*
- *AEGPC05.2: Realización del Manual del Sistema de Garantía de Calidad de los convenios.*
- *AEGPC05.3: Puesta en marcha de la base de datos de convenios.*

Tanto estos tres nuevos indicadores de carácter binario como el resto de indicadores de los otros procesos, han mantenido o superado, en algunos casos, los valores objetivos propuestos a comienzos de año. Las evidencias aportadas son claras y suficientes para valorar sus resultados: listados, plantillas de control con los resúmenes de gastos, resultados de la agenda compartida, Joomla.

Igualmente, las evidencias aportadas del proceso de apoyo Gestión del Registro integrado en el área, reflejan que los resultados de sus indicadores cumplen también los valores propuestos; estos resultados se han presentado desagregados por Sede.

El primero de ellos, *Tiempo medio de documentos registrados de salida desde su recepción* ha superado el valor objetivo mientras que el segundo, *Tasa de registros anulados por error en los datos respecto del total de registros* ha mantenido el valor base.

Las evidencias presentadas de estos procesos de apoyo son suficientes para dar soporte a sus resultados.

Área de Gerencia

De los procesos 7 procesos clave del área, 6 han presentado indicadores con resultados positivos; el resultado del indicador *GERPC05.01: Presentación de la rendición de cuentas auditadas a Consejo de Gobierno antes del 1 de junio de cada año, asociado al proceso GERPC05 Rendición de cuentas, no cumple con el valor objetivo propuesto, ya que las cuentas se presentaron el 15 de junio.*



El director del área de Gestión económica y presupuestaria informó que “la normativa que rige en la Comunidad Autónoma Andaluza es de aplicación a las Universidades Públicas, y exige que estos Organismos aprueben sus cuentas anuales dentro de los seis meses siguientes a la fecha de cierre del ejercicio. Por tanto, el plazo máximo para su aprobación por el Patronato de la UNIA sería el 30 de junio del año siguiente al ejercicio liquidado” y que difícilmente se podrá cumplir con el plazo actualmente fijado en este indicador, debido al tiempo que se necesita para la realización de las diferentes acciones que se realizan para la presentación de la rendición de cuentas.

Se sugiere al director del área que cambie de indicador o bien que se modifique su valor objetivo para el próximo año.

Con motivo de la incorporación de la Universidad a la Plataforma de licitación electrónica del Sector Público se ha incluido un nuevo indicador de *Gestión de la licitación electrónica* en el proceso de Gestión de la contratación, este año con carácter binario y con resultado positivo.

Además de los indicadores pertenecientes a los procesos del área de Gerencia, se incluyen en ésta los indicadores que han medido los miembros de Centro Andaluz de Estudios de Desarrollo Regional (CAEDER), por estar asignados en sus compromisos personales con la Evaluación del Desempeño a la Vicegerencia, siendo estos:

- *Valoración media de las encuestas de satisfacción del alumnado y profesorado en los items relacionados con el desarrollo del curso en los programas relativos a Patrimonio.*
- *Estudio y reelaboración del borrador del Plan de gestión medioambiental y elaboración del capítulo “Compromiso con el medio ambiente de la Memoria de Responsabilidad Social del curso académico finalizado.*

Los dos indicadores han superado y mantenido respectivamente el valor objetivo propuesto.

El tercer indicador *Valoración media de las encuestas de satisfacción del alumnado y profesorado en los items relacionados con el desarrollo del programa de los Workshops en Medio Ambiente*, no se ha llegado a realizar. La coordinadora manifiesta que la encuesta no se ha llegado a poner en marcha por tener esta actividad un formato diferente.

Se sugiere la implementación de la encuesta o la anulación de este indicador para el próximo año.

Las evidencias presentadas han sido claras y suficientes para la validación o no de los resultados obtenidos.



Área de Control Interno

Los resultados de 5 de los indicadores propuestos para 2019 han superado los valores objetivos propuestos a comienzos de año, incluido el nuevo indicador presentado este año *CINPC1.6 Realizar el Plan anual de auditoría y control interno*.

En cuanto al indicador *CINPC1.2: Control financiero permanente*, se presentará el resultado a lo largo del primer semestre del año, al no coincidir la fecha de entrega de los informes de operaciones de ingresos y gastos de las Sedes con la entrega de resultados en la gestión por procesos anual.

Las evidencias presentadas son suficientes para realizar la comprobación de los resultados.

Área de Gestión Económica y Presupuestaria

Los 6 indicadores que han medido los 3 procesos claves del área han obtenido resultados por encima de los valores propuestos para este año, y sus evidencias extractos y justificantes de Sorolla, son claras y suficientes para evaluar sus resultados positivamente.

Recursos Humanos

Por Resolución Rectoral 60/2019, de 1 de abril, se convocó el concurso de méritos para la provisión de puestos de trabajo vacantes en la Relación de Puestos de Trabajo del PAS, con tal motivo, se incorporó al área la Sección de Recursos Humanos, y con ello nuevas actividades al proceso de **Gestión de Personal** que modificarán su diagrama de flujo, aunque no, será la única que se produzca, se tiene previsto para el próximo año una actualización del mapa más acorde a las nuevas estrategias y acciones que se vienen realizando.

Este año se han incluido 3 nuevos indicadores en el proceso ya mencionado:

- *RRHHPC01.2: Puesta en marcha de la base de datos de los expedientes del Personal de Administración y Servicios.*
- *RRHHPC01.3: Puesta en marcha y coordinación del repositorio para el seguimiento de los grupos de mejora.*
- *RRHHPC1.4: Coordinación de las actividades a realizar para la elaboración de la Relación de Puestos de Trabajo que acompaña al presupuesto.*



Las evidencias aportadas, Informes, Oficios, Facturas, liquidaciones, Reparos del Servicio de Control Interno, Registros del sistema RED, Registros de entrada, Aplicación Wcronos, evidencian resultados positivos, en algunos casos manteniendo el valor base en otros superando el valor objetivo propuesto.

Prevención de Riesgos Laborales

De los 3 procesos clave que conforman esta subárea, los indicadores *PRLPC01: Evaluación y prevención de riesgos laborales*, *PRLPC02: Implantación del Plan de prevención y autoprotección de riesgos laborales* y *PRLPC02: Notificación, investigación y registro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales correspondientes a los procesos de Evaluación y prevención de riesgos laborales* y Seguimiento de las emergencias respectivamente, se han presentado los resultados correspondientes a la Sede de Baeza.

Las evidencias presentadas son claras para evaluar positivamente su cumplimiento.

Al igual que en 2018, las actividades que desde la Sección de prevención de riesgos laborales se realizan, ha sido desarrollada durante la mayor parte del este año por el personal adscrito a la Gerencia, al estar la persona que ocupa la Sección en situación de IT; no obstante, los indicadores del proceso de **Coordinación de vigilancia de la salud**, *PRLPC03: Tasa anual de reconocimientos médicos realizados sobre el total de reconocimientos médicos autorizados* y *PRLPC04: Información y formación*, no han tenido medición este año.

Área de Gestión Académica

En 2019, los 6 procesos que a finales de año conformaban el mapa de procesos clave han sido medidos por indicadores de carácter finalista, de satisfacción de los usuarios y 4 de carácter binario. Algunos de ellos se pusieron en marcha el año anterior, otros han sido actualizados.

Las modificaciones realizadas han sido las siguientes:

GAC.2: Gestión de admisión y matriculación

Se han anulado los indicadores *GACPC02.2: Tiempo medio en remitir a Gestión económica la liquidación de los ingresos de los cursos de verano* y *GACPC02.3: Tiempo medio en remitir a Gerencia la liquidación de los ingresos de matrícula de las actividades de los Cursos de verano* que han sido sustituidos por



- *GACPC02.2: Plazo medio en solicitar el alta de los profesores de Títulos Propios en el Campus Virtual.*
- *GACPC02.3: Puesta en marcha de un sistema de encuestas de satisfacción para el alumnado, en relación las consultas efectuadas a través de la cuenta del Portal Servicios.*

GAC.3: Gestión de Becas

Se anula el indicador *GACPC03.2: Tiempo medio entre publicación de la resolución definitiva de becas y la notificación al Área de gestión económica para el pago efectivo de las ayudas concedidas*, y se incluyen los siguientes:

- *GACPC03.1: Puesta en marcha de un repositorio general de los trabajos o memorias finales de los programas de postgrado.*
- *GACPC03.2: Mantener actualizados los expedientes electrónicos de los becarios de la UNIA.*
- *GACPC03.3: Tiempo medio en publicar desde la Sección de becas las propuestas provisionales y resoluciones definitivas en la web de la Universidad.*

GAC.4: Gestión de planes de estudio. Se incluye el indicador:

GACPC04.2: Puesta en marcha de un sistema de información estadístico de la becas y ayudas al estudio.

GAC.5: Gestión de Títulos Propios. Se incluye el indicador:

GACPC05.2: Puesta en marcha de un sistema de información estadístico de la becas y ayudas al estudio.

GAC.6: Gestión de Títulos Oficiales

El indicador *GAC.6.1: Tiempo medio transcurrido entre la solicitud del alumnado y la remisión del título oficial* se sustituye por:

GACPC6.1: Tiempo medio transcurrido entre la solicitud del alumnado y la notificación a éste del Título Oficial.



Todos los indicadores del área menos el *GACPC04.1: Valoración media obtenida en las encuestas de satisfacción de alumnos de estudios de postgrado en los items, dentro del bloque de desarrollo del curso, y que estén relacionados directamente con los servicios prestados por el área*, tienen resultados positivos respecto del valor objetivo propuesto a comienzos de año.

El resto de indicadores han mantenido o superado los valores base; todas las evidencias presentadas, informes de responsables y de Universitas-XXI Académico, justifican sus resultados.

Área de Gestión de las TICs

Las evidencias presentadas, informes, archivos LOG, tickets, evidencian resultados positivos en todos los indicadores presentados; en algunos casos manteniendo el valor base en otros superando el valor objetivo.

Se han mantenido todos los indicadores del año anterior menos el *TIC.4.1: Tasa de BD Oracle que utilizan la herramienta RMAN para la realización de copias de seguridad respecto del total de BD que se ha sustituido por:*

- *TIC.4.1: Aplicación y cumplimiento del plan de Backup de nuestra infraestructura en la nube de acuerdo a la planificación establecida.*

Área de Innovación

De los 4 procesos clave del área 2 de ellos han actualizados sus indicadores por ser de carácter binario el año anterior y tener cumplido su objetivo, siendo estos:

INN.1: Asistencia técnica a usuarios. Se anula el indicador *INNPC01.2: Estudio, análisis y evaluación para la implantación de un sistema de gestión de incidencias.*

INN.3: Gestión de proyectos de innovación

Se anula el indicador *INNPC03.1: Disposición de un sistema de seguimiento y gestión de proyectos tecnológicos y de innovación* y se incluyen los dos siguientes:

- *INNPC03.1: Puesta en marcha de un sistema de control de plagio en la plataforma virtual.*
- *INNPC03.2: Aumento de la capacidad del número de aulas virtuales disponibles.*



En todos los casos sus resultados positivos y sus evidencias claras y suficientes para demostrar el cumplimiento de los objetivos propuestos superior al valor objetivo establecido.

Área de Planificación y Calidad

El proceso **PCA.1 Estudios de Satisfacción** este año no ha presentado indicadores, se tendrá que tener en cuenta para el próximo año si se va a seguir manteniendo el proceso. Los indicadores del resto de los procesos han tenido una valoración positiva en sus resultados, cumpliendo los objetivos marcados por el área, aunque se han realizado algunas actualizaciones:

- **PCA.3: Gestión y Soporte de Dirección Estratégica**

En este proceso se han incluido dos nuevos indicadores:

- *PCAPC3.2: Apoyar y coordinar el proceso de implantación del SGCI de los Estudios de Postgrado Oficiales.*
- *PCAPC03.3: Apoyar y coordinar el proyecto de implantación del SGCI de los Estudios de Postgrado Propios.*

Las evidencias presentadas, Informes directora del área, web del Vicerrectorado de Planificación Estratégica, avala los resultados obtenidos y el cumplimiento de los indicadores.

Área de Gestión de la Comunicación

Con los cambios de gestión producidos en el área este año, los procedimientos del proceso de Gestión de la comunicación que se llevaba a cabo ha sufrido a lo largo del año varias modificaciones que han tenido su reflejo en sus indicadores, ya que algunas de las tareas que se venía haciendo por el personal asignado al área han dejado de realizarse. El diagrama de flujo del proceso tendrá que ser actualizado para 2020 en función de los cambios organizativos que ha tenido el área.

Se ha anulado el indicador *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 en 2018.*



Los nuevos indicadores llevados a cabo han sido:

- *GCOPC01.1: Análisis cuantitativo/cualitativo de la base de datos obtenida del resumen de prensa (Seguimedia), estudiando los impactos publicados por Sedes en 2019.*
- *GCOPC01.2: Tasa de comunicados de prensa publicados en redes sociales, respecto al total de informaciones difundidas por el Servicio de Información y Prensa desde Comunicación UNIA en 2019*
- *GCOPC01.4: Tasa de fotografías difundidas por el Área de Comunicación de la UNIA a través del correo electrónico, con respecto a las imágenes publicadas en medios de comunicación.*

Tanto los resultados como las evidencias presentadas han sido positivos y suficientes para evaluarlos.

Área de Gestión Cultural y Participación Social

Anulado el proceso de Gestión de Actividades de Arte y Pensamiento, el único proceso que queda en el área, **ACP.1: Gestión de las actividades culturales**, ha obtenido en todos sus indicadores resultados positivos respecto de los valores objetivos que incluían su propuesta a principios de año. Los informes presentados son suficientes para evidenciar sus resultados.

Área CRAI

Los indicadores de los 4 procesos clave de esta área han tenido todos resultados positivos, a excepción del indicador *CRAIPC.1.1: Satisfacción de los usuarios de las instalaciones de la Biblioteca Universitaria*, cuyo resultado final no ha alcanzado el valor objetivo propuesto.

Las evidencias presentadas, Informes, enlaces enlaces con URL y base de datos del CRAI, justifican sus resultados y por tanto su cumplimiento.

El único indicador que se ha anulado ha sido *CRA.4.2 : Tiempo medio de respuesta a la solicitud de envío de un ejemplar de una obra publicada por la UNIA en concepto de intercambio y/o donación*, perteneciente al proceso de Gestión de publicaciones.



Área de Servicios Generales

Los indicadores de los 5 procesos clave del área han superado o mantenido los objetivos propuestos para 2019. Sus resultados están desglosados por Sedes y las evidencias que se aportan, sistema de tickets, informe del responsable, estadillos etc., justifican positivamente sus resultados.

Área de Cooperación

En el proceso de Gestión de proyectos de cooperación se ha incluido en 2019 un nuevo indicador: *COOPC01.2: Puesta en marcha de un sistema de encuestas para medir el nivel de satisfacción del PAS en el Programa de Movilidad de la Universidad.*

De todos los indicadores presentados, 2 de ellos no superan los valores propuestos; sería conveniente cambiarlos para el año próximo, ya que aunque el objetivo sea mejorar la eficacia de la gestión tiene influencias externas que hacen inviable su capacidad de respuesta y por tanto sus resultados se pueden ver afectados:

- *COOPC01.3: Número total de proyectos de cooperación presentados a convocatorias oficiales.*
- *COOPC01.2: Tiempo medio de tramitación y entrega de la Memoria de pago de los beneficiarios de los Programas Erasmus+ y Plan Propio de Movilidad al Área de Gestión económica.*

El resto de indicadores obtienen valores positivos en su cumplimiento y sus evidencias son claras y suficientes para avalar sus resultados.

V. Conclusiones

En 2019 se llevó a cabo la medición de 100 indicadores sobre los 57 procesos clave, incluidos los del proceso de apoyo de Gestión del registro, principalmente son de índole binario, de cumplimiento y de satisfacción.

La mayor parte de las áreas han mantenido o superado los resultados de los valores objetivos propuestos; algunas de ellas han sustituido los indicadores del año anterior, bien por haber superado su objetivo, por ineficacia del mismo o por no adaptarse su medición a nuevos procedimientos que se hayan ido incorporando a lo largo del año.



De todos los indicadores que se han llevado a cabo este año y que aparecen reflejados en este informe, hay que tener en cuenta que 90 de ellos han estado asociados a los compromisos individuales de las 123 personas que realizaron la Evaluación del Desempeño correspondiente al periodo 2019, no hay que olvidar que los resultados de los indicadores asociados a los procesos es uno de los factores de evaluación del personal.

A continuación se reflejan por cada área el número de indicadores y el personal asociado, que son los responsables finales de su cumplimiento.

ÁREAS	Indicadores asociados a los procesos	Personal asignado
Apoyo al Equipo de Gobierno	7	10
Gerencia	8	7
Control Interno	6	1
Gestión Económica y Presupuestaria	6	16
Recursos Humanos	12	4
Gestión Académica	12	33
Gestión de las TICs	4	8
Innovación	5	3
Planificación y Calidad	5	2
Gestión de la Comunicación	2	3
Acción Cultural y Participación Social	3	3
CRAI	6	8
Servicios Generales	8	20
Cooperación	4	1
Registro	2	4
TOTAL	90	123

Para finalizar, podemos decir que desde la puesta en marcha del modelo de gestión por procesos en 2007 y su posterior implantación, los mapas de procesos de las distintas áreas han visto actualizados, en algunos casos, a lo largo de estos años sus mapas de procesos y sus diagramas de flujo, no así en otros, que permanecen prácticamente invariables.



Los diferentes cambios producidos en la Institución de diversa índole y su influencia en los procesos, requieren una reflexión sobre el modelo y cual ha sido su resultado; igualmente, sería conveniente realizar una reingeniería de los procesos clave con una mayor periodicidad. En definitiva conseguir un mayor conocimiento del modelo y un mayor dinamismo en la revisión de sus procesos que redunden en una mejora de los procedimientos a seguir, y por tanto, en una apuesta por una mayor calidad de los servicios.

ANEXO : Informes de resultados de indicadores por 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 organización de actos protocolarios en los que participan cargos, ciudando la imagen de la UNIA	Contribuir a la difusión de la imagen de la UNIA como entidad única	Nº de actividades/eventos que incluyen la preparación de actos protocolarios anotados en agenda UNIA/nº total de actividades y eventos programados y anotados en agenda UNIA x 100	Gerencia/Vicegerencia/Jefe de Gabinete	Agenda Gabinete	Gestión por procesos	Anual	47%	Mantener valor base	48,90%
Datos indicador									
AEGPC02.1 Fiabilidad de las confirmaciones a las solicitudes de espacios externos.	Mejorar el cauce de comunicación y la imagen corporativa de la Institución	Tasa= Espacio ocupado por instituciones externas x 100 / nº de confirmaciones escritas 17x100/19=89,47	Gerencia	Confirmaciones escritas	Gestión por procesos	Trimestral	89%	Mantener el valor base	90%
Datos indicador									
AEGPC03.1: Control de tiempo en la respuesta a solicitudes de viajes	Atender a las solicitudes de viaje de los miembros del equipo de gobierno con agilidad y eficacia	fecha solicitud/fecha entrega billetes confirmados. Cálculo de media de número de días que transcurren entre recepción de correo de solicitud y la respuesta a ese correo con la entrega de billetes.	Jefa de Secretaría	Pantallazo de cuadro de control de fechas	Gestión por procesos	Semestral	1-2 días	Mantener valor base	1-2 días hasta el 15 de julio 2-3 días a partir del 15 de julio
Datos indicador									

AEGPC04.1: Tasa media de error en la inclusión en agenda compartida con prensa y resto de cargos, de la actividad institucional de los cargos académicos.	Mantener la difusión de los actos institucionales de la Universidad e informar con antelación de los actos institucionales a los que asiste cualquier miembro del Equipo de Gobierno.	Tasa = nº de actos programados x 100 / nº total de actos grabados 129x100/129	Gerencia	Pantallazo de la agenda compartida	Gestión por procesos	Anual	0%	Mantener valor base	0%
Datos indicador									
AEGPC05.1 Realización del Manual de Procedimientos de Convenios en el Sistema de Garantía de Calidad	Conocer y analizar los resultados de los Convenios y cómo se gestionan los mecanismos para mejorar la calidad de dichos procedimientos	Binario	Gerencia	Manual realizado	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	SI	SI
Datos indicador									
AEGPC06.1 Realización del Manual de Sistema de Garantía de Calidad de Convenios	Constituir un marco de referencia para todas las partes implicadas en los convenios, especialmente para las contrapartes, contemplando el ciclo de vida completo de los convenios	Binario	Gerencia	Manual realizado	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	SI	SI
Datos indicador									
Puesta en marcha base de datos convenios	Tener una base de datos actualizada en cumplimiento de la normativa en protección de datos, comenzando en 2019 hacia atrás	Binario	Gerencia	Base de datos en la web	Gestión por procesos	Anual	NO	SI	SI

Indicadores GER -- Gestión por procesos									
Datos indicador									
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GECP03 Valoración media de las encuestas de satisfacción de alumnado y profesorado, en los ítems relacionados con el desarrollo del programa, de los Workshops en Medio Ambiente	Obtención de referentes objetivos para la mejora de las programaciones académicas	Valor medio de todos los ítems de ese bloque de las encuestas	Gerencia/Vicegerencia	Informe del sistema de encuestas	Gestión por procesos	Anual	4,43	Mantener el valor por encima de 4	No se ha realizado la encuesta
Datos indicador									
GECP08.1 Estudio y reelaboración del borrador del Plan de Gestión Medioambiental, y elaboración del capítulo "Compromiso con el Medio Ambiente" de la Memoria de Responsabilidad Social del curso académico finalizado	Implementación del Plan de Gestión Medioambiental de la UNIA y contar con información relativa a sostenibilidad, incluido los indicadores medioambientales, como apoyo a la estrategia	Binario	Gerencia/Vicegerencia	Plan de gestión medioambiental entregado a la gerencia y Memoria de Responsabilidad Social	Gestión por procesos	Anual	No	Si	SI
Datos indicador									

GECPC09.2	Valoración media en las encuestas de satisfacción del alumnado y profesorado, en los ítems relacionados con el desarrollo del curso" en los programas relativos a "Patrimonio"	Obtención de referentes objetivos para la mejora de las programaciones académicas	Valor medio de todos los ítems de ese bloque de la encuesta	Gerencia/Vicegerencia	Informe del SurveyWH	Gestión por procesos	Anual	4,43	Mantener el valor por encima de 4	Profesorado: 4,40 Alumnado: 4,24
Datos indicador										
GECPC02.1.	Tiempo medio para la publicación de un expediente de contratación	Reducir el tiempo transcurrido entre la aprobación del gasto y la publicación del anuncio de licitación en el perfil de contratos del sector público.	X=Suamtorio(FP-FAG)/n X =días FP=fecha de publicación FAG=fecha de aprobación del gasto n=número de expedientes	Gerencia/Vicegerente	Resolución aprobación expediente/Publicación Perfil de Contratos del Sector Público y/o DOUE	Gestión por procesos	Anual	2 días	20 días	1 día
Datos indicador										
GECPC02.2.	Gestión de la Licitación Electrónica	Incorporación a la Plataforma de Licitación Electrónica del Sector Público (PLACSP) para dejar de utilizar la plataforma externa de Vortal	Binario	Gerencia/Vicegerencia	Presentación de Ofertas a través de PLACSP	Gestión por procesos	Anual	NO	SI	SI
Datos indicador										

GECPC02.2. Tiempo medio para el inicio de un expediente de contratación (Procedimiento abierto)	Reducir el tiempo transcurrido entre la emisión de la propuesta de contratación de la unidad que detecta la necesidad de contratación o Memoria justificativa del Gerente y la firma del acuerdo de inicio por el Rector.	X= Sumatorio (FI-FM)/n X=días FI=fecha de inicio FM=fecha de la Memoria n=número de expedientes	Gerencia/Vicegerencia	Propuesta de contratación o Memoria justificativa del contrato/Acuerdo de Inicio	Gestión por procesos	Anual	2 días.	20 días	3 días
Datos indicador									
GECPC02.4. Planificación de la Contratación administrativa	Planificar al menos el 10% de la contratación administrativa de la UNIA.	Tasa=nº de contratos planificados/total contratos x 100	Consejo de Gobierno	Perfil del contratante	Gestión por procesos	Anual	0	10%	100%
Datos indicador									
GEP09.1 Recopilación y cumplimentación de todas las estadísticas y encuestas recibidas en el Vicerrectorado de Formación no reglada, calidad e investigación	Que la UNIA de información, en tiempo y forma, de todos los formularios, encuestas, etc que le sean requeridos	Información respondida/información requerida desde el vicerrectorado	Gerencia/Vicegerencia	Correos contestados	Gestión por procesos	Anual	Desconocido	100%	SI
Datos indicador									
GERPC01.1. Grado de cumplimiento en las actuaciones relevantes del área	Cumplimiento del plazo establecido en la presentación del anteproyecto de presupuesto de la Universidad al Consejo de Gobierno antes del 30 de noviembre de cada año.	Binario	Consejo de Gobierno	Actas del Consejo de Gobierno/Enlace a la publicación en página web de los Acuerdos de Consejo de Gobierno. Plan de Formación y encuestas.	Gestión por procesos	Anual	SI	Mantener la fecha prevista en el indicador	SI
Datos indicador									

GERPC03.1. Grado de cumplimiento del Plan Plurianual de Promoción Interna del Personal de Administración y Servicios de la UNIA.	Cumplir con los plazos establecidos.	Tr=Fecha prevista - Fecha de la convocatoria.	Consejo de Gobierno	Acta del Consejo de Gobierno, Resoluciones, Acuerdos e Informes.	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	Medir	De 3 convocatorias se alcanza sólo 1 como consecuencia cambio gerencial.
Datos indicador									
GERPC06.1. Presentación de la rendición de cuentas auditadas a Consejo de Gobierno antes del 1 de junio de cada año.	Presentar al Consejo de Gobierno la rendición de cuentas auditadas a Consejo de Gobierno antes del 1 de junio de cada año.	Binario	Consejo de Gobierno	Acta del Consejo de Gobierno/Enlace a la publicación pág. web de los Acuerdos de Consejo de Gobierno.	Gestión por procesos	Anual	SI	Presentar la rendición de cuentas en la fecha establecida.	15 Junio.
Datos indicador									
GERPC07.1. Presentación anual del Informe de gestión por procesos al Consejo de Gobierno.	Informar al Consejo de Gobierno de los planes de mejora de las áreas y de los servicios derivados del seguimiento y del cumplimiento de los indicadores de la gestión por proceso.	Binario	Consejo de Gobierno.	Actas del Consejo de Gobierno/Enlace a publicación en pág. web de los Acuerdos del Consejo de Gobierno/Informe de resultados de la Gestión por Procesos.	Gestión por procesos	Anual	SI	Presentar el Informe de resultados de la Gestión por Procesos.	SI
Datos indicador									
GERPC4.2. Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe de Gestión por Competencias del PAS.	Dar cuenta al Consejo de Gobierno del Informe de Gestión de Competencias del PAS.	Binario	Consejo de Gobierno	Actas del Consejo de Gobierno/Enlace a la publicación web del Informe.	Gestión por procesos	Anual	SI	Consejo de Gobierno 30/05/2019	SI

Indicadores CI -- Gestión por procesos

Datos indicador									
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
CINPC.01.Fiscalización previa de los contratos y convenios	Informar a la Gerencia de las propuestas de contratos y convenios recibidas en el plazo de 10 días hábiles	(Número de contratos y convenios informados en plazo/Número de contratos totales) X 100	Gerencia	Contratos firmados, solicitudes de revisión e informes emitidos.	Gestión por procesos	Anual	80%	85%	Contratos 97,58% Convenios 95,24%
Datos indicador									
CINPC.02. Control financiero permanente	Realizar Informe anual de control de las operaciones de ingresos y gastos de las Sedes	Binario	Gerencia	Informe anual	Gestión por procesos	Anual	Obtener	31 de julio de 2020	Pendiente
Datos indicador									
CINPC.03. Realizar el plan anual de auditoría y control interno	Planificar las actuaciones relativas al control financiero posterior del ejercicio presupuestario siguiente	Presentación del plan anual a la Gerencia dentro del último mes del año	Gerencia	Comunicación de remisión del plan anual	Gestión por procesos	Anual	Hasta el 31 de diciembre	Mantener el valor base	Enviado 17/12/2019
Datos indicador									
CINPC.04. Fiscalización de las justificaciones de las subvenciones gestionadas por la UNIA	Establecer un valor base en tiempo del proceso de revisión de las cuentas justificativas, presentadas por los organismos subvencionados	Plazo medio= fecha de recepción de la documentación - fecha de emisión de respuestas y observaciones al organismo en cuestión	Gerencia	Correo electrónico y justificaciones recibidas en soporte electrónico	Gestión por procesos	Anual	10 días hábiles	Mantener valor base	6 días
Datos indicador									

CINPC.05. Fiscalización ex-post de documentos contables de ingresos por sede, en el Control Financiero Permanente	Establecer el tiempo, semestralmente en valor absoluto, de revisión de los documentos contables de ingresos por sede	Valor absoluto = (fecha de revisión de los documentos por sede - fecha de recepción de los documentos)	Gerencia	Solicitud de comisión de servicio e informe semestral	Gestión por procesos	Semestral	10 días hábiles	Mantener valor base	1 día
Datos indicador									
CINPC.06. Fiscalización ex-post de justificantes de gastos por sede, en el Control Financiero Permanente	Establecer el tiempo, en valor absoluto, de revisión de los justificantes de gastos por sede	Valor absoluto = (fecha de revisión de los justificantes por sede - día de recepción de los justificantes)	Gerencia y RRHH	Solicitud de comisión de servicio e informe semestral	Gestión por procesos	Semestral	10 días hábiles	Mantener valor base	1 día

Indicadores GEC -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GECPC01.1 Tiempo medio de registro de cobros en contabilidad	Reducir el tiempo que transcurre entre el ingreso en las cuentas bancarias de la Univesidad y el asiento del cobro en la contabilidad	$T = \text{Sumatorio}(FA - FI) / n$ $T = \text{Tiempo medio}$ $FI = \text{fecha de ingreso en cuenta}$ $FA = \text{fecha de asiento hoja de cobro}$ $n = \text{número de cobros}$	Gerencia	Extracto bancario, hojas de cobro	Gestión por procesos	Anual	15 días	<12 días	1

Datos indicador

GECPC01.2 Tasa de justificantes de ingresos erróneos	Reducir el número de justificantes erróneos	$T = (E/J) * 100$ T=tasa $E = \text{número de justificantes erróneos}$ $J = \text{número de justificantes generados}$	Gerencia	Justificantes de ingresos generados y justificantes de ingresos borrados	Gestión por procesos	Anual	0,74%	<2,30%	0,65%
--	---	---	----------	--	----------------------	-------	-------	--------	-------

Datos indicador

GECPC02.1: Tiempo medio de reconocimiento de obligaciones (PD)	Reducir el tiempo de contabilización del gasto ejecutado en el sistema contable (PD)	$T = \text{Sumatorio}(FC - FA) / n$ $T = \text{Tiempo medio}$ $FC = \text{Fecha de creación del documento contable}$ $FA = \text{Fecha de conformidad del gasto}$ $n = \text{Número de justificantes de gasto}$	Gerencia	Justificantes de gasto	Gestión por procesos	Anual	1,78	<10	1,86
--	--	---	----------	------------------------	----------------------	-------	------	-----	------

Datos indicador

GECPC02.2. Tasa de justificantes de gastos erróneos	Reducir el número de justificantes erróneos	$T = E/J * 100$ T=tasa $E = \text{número de justificantes erróneos}$ $J = \text{número de justificantes generados}$	Gerencia	Justificantes de gasto	Gestión por procesos	Anual	1,38%	<1,75%	1,11%
---	---	---	----------	------------------------	----------------------	-------	-------	--------	-------

Datos indicador

GECPC02.3: Tiempo medio de pago del justificante de gasto (Caja Fija)	Reducir el tiempo de pago de los justificantes de gasto grabados por Caja Fija	T=Sumatorio (FP-FC)/n T=Tiempo medio FP=Fecha de pago del justificante (Caja Fija) FC=Fecha de conformidad del gasto (Caja Fija) n=Número de justificantes de gasto de Caja Fija	Gerencia	Justificantes de gasto	Gestión por procesos	Anual	11,24 días	<15 días	11,78
Datos indicador									
GECPR03.1. Tasa de liquidaciones de honorarios de profesores erróneas que causan reintegro	Reducir las liquidaciones de honorarios a profesores que causan reintegro en las cuentas de la Universidad por errores diversos en las liquidaciones generadas	T=E/L*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	0,96%	<1,5%	0,16%

Indicadores RR.HH. -- Gestión por procesos

Datos indicador									
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
EVALUACIONES Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.	REVISIÓN INICIAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS LABORALES. CONTROLANDO LOS RIESGOS PRESENTES EN LAS INSTALACIONES DE LAS DISTINTAS SEDES.	$T = \frac{ERR}{SEDE} \times 100$	GERENCIA, VICERRECTORES DE CAMPUS, CSS.	DOCUMENTACIÓN EVALUACIÓN DE RIESGOS.	Gestión por procesos	Anual	0	TODAS LAS SEDES: 4	SI
Datos indicador									
GEPC0. Implantación del Plan de Prevención y Autoprotección de Riesgos Laborales.	Implantar el 50% de las medidas planificadas en el Plan de Prevención y Autoprotección de Riesgos Laborales en la UNIA.	Número de medidas adoptadas/Número de medidas planificadas x 100	Gerencia	Planes de prevención	Gestión por procesos	Anual	0	50%	SI
Datos indicador									

INFORMACIÓN ART. 18 LPRL.	ELABORAR INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN SU CASO, PARA LOS TRABAJADORES/AS, EN LOS TÉRMINOS PREVISTOS EN EL ART. 18 DE LA LEY 31/1995 DE PRL. (TRABAJADORES DE NUEVO INGRESO, CAMBIO DE PUESTO DE TRABAJO, IT LARGA DURACIÓN)	<small>T=F de entrega de la Inf.-Fecha de necesidad de la informaci. < 40 Num. de trabajadores Informados/Formados.</small>		ACUSE DOCUMENTACIÓN ENTREGADA	Gestión por procesos	Anual	MEDIR	40 DÍAS	No se ha medido
------------------------------	---	--	--	-------------------------------	----------------------	-------	-------	---------	-----------------

Datos indicador

NOTIFICACIÓN, INVESTIGACIÓN Y REGISTRO DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES.	CUMPLIR CON LA NORMATIVA VIGENTE EN MATERIA DE NOTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y REGISTRO DE DAÑOS A LA SALUD DE LOS TRABAJADORES/AS. IDENTIFICAR LOS FACTORES DE RIESGOS QUE PROVOCAN EL ACCIDENTE O LA ENFERMEDAD PROFESIONAL Y REVISAR LA EVR DEL PUESTO AFECTADO.	<small>T= Σ. (a-1) * Fecha de Finalización de la Investigación-Fecha de Comunicación del accidente < 30 Número de Accidentes Investigados</small>	GERENCIA, VICERRECTORADO DE CAMPUS, CSS, TODA LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.	REGISTROS Y DOCUMENTACIÓN ESPECÍFICA DEL SUCESO.	Gestión por procesos	Anual	0	ENFERMEDADES PROFESIONALES 30 DÍAS 4 DÍAS ACCIDENTES NO GRAVES. ANTES DE LAS 24 HORAS ACCIDENTES GRAVES.	SI
---	--	--	---	--	----------------------	-------	---	--	----

Datos indicador

RR.HHPC05.1 Presentación anual a la Gerencia del Informe de resultados de la gestión por procesos.	Informar a la Gerencia de los resultados de indicadores para la elaboración por la Gerencia del Informe Final de Gestión por Procesos para la toma de razón del mismo por el Consejo de Gobierno.	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									
RRHH Actualizar datos de la UNIA para Sello EFQM	Mantenimiento Sello EFQM	hoja de datos		Patallazos hoja de datos, hojas de presentación, etc	Gestión por procesos	Anual	Si	Si	si
Datos indicador									
RRHHP Puesta en marcha y coordinación del repositorio para el seguimiento de los grupos de mejora	Realizar el seguimiento de los grupos de mejora constituidos en la universidad, indicador necesario para el seguimiento de			Pantallazos archivos, correos electrónico, etc	Gestión por procesos	Anual	No	Si	si
Datos indicador									
RRHHPC.07.1: Presentación a la Gerencia del Informe de resultados de la Evaluación del Desempeño del PAS. para la aprobación del Consejo de Gobierno del 4º tramo del Acuerdo del complemento de productividad.	Informar a la Gerencia del Informe de resultados de la Evaluación del Desempeño del PAS para la aprobación del Consejo de Gobierno del 4º tramo del Acuerdo del complemento de productividad.	Binario	GERENCIA Y CONSEJO DE GOBIERNO	Informes de la Evaluación del Desempeño, gestión por procesos, gestión por competencias y Aprobación del Acuerdo del complemento de productividad.	Gestión por procesos	Anual	NO	SI	SI
Datos indicador									

RRHHPC01.1 Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios internos	Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes/peticiones de los usuarios internos. Exceptuándose periodos no laborales	$Tm = (\text{Sumatorio}) / n$ Fecha de elaboración-Fecha de entrada /Nº de solicitudes o peticiones recibidas	Gerencia	Fuentes de información y documentación expedida	Gestión por procesos	Anual	1.67	2,5	0.185
Datos indicador									
RRHHPC01.2 Puesta en marcha de BBDD de datos de los expedientes del PAS	Crear una base de datos que contengan los ítems de los expedientes personales del PAS	binario	Gerencia	Base de datos creada, Expedientes personales en soporte papel, aplicación de nóminas.	Gestión por procesos	Anual	no	si	si
Datos indicador									
RRHHPC02.1 Tasa media de errores en el pago de las nóminas	Reducir la tasa de errores cometidos en el pago de los emolumentos al PAS	$t = \text{N}^\circ \text{ de errores detectados} / \text{N de trabajadores} \times 12$	Director del Área y Servicio de C.Interno	Reparos del Servicio de Control Interno	Gestión por procesos	Anual	0.3%	0,3%	0 %
Datos indicador									
RRHHPC02.2. Tiempo medio de comunicación a través del Sistema RED de los partes de IT de los trabajadores de UNIA	Eficaz gestión de la nómina	$TM = (\text{Total (Días comunicación - Día recepción)} / \text{núm. Partes comunicados por RED})$	Gerencia, Director del Área y Servicio de C.Interno	Registros del sistema RED	Gestión por procesos	Anual	0.76	2	0.277
Datos indicador									
RRHHPC04.2: Tiempo medio de envío de encuestas de actividades formativas realizadas al PAS.	Mejorar el tiempo que transcurre entre la finalización de la actividad formativa y la emisión de las encuestas	$Tm = X (FFaf - FEen) / n$ $X = \text{Sumatorio}$ $FFaf = \text{Fecha de finalización actividad formativa}$ $FEen = \text{Fecha de envío de la encuesta}$ $n = \text{número de actividades formativas}$	Gerencia - Comisión de formación	Plan de formación - Listas de asistentes - Base de datos LIMESURVEY - Resultados de encuestas archivadas	Gestión por procesos	Anual	2,93	< a 10 días	1,17 días

Datos indicador

RRHHC07.1: Presentación a la Gerencia del Informe anual de Evaluación de Competencias del PAS.	Informar a la Gerencia del desarrollo y análisis de los resultados anuales de la Evaluación de Competencias del PAS.	Binario	Gerencia	Informe de Evaluación de Competencias. Consultas de la evaluación a través de Meta4	Gestión por procesos	Anual	SI	Mantener el valor base	SI
---	--	---------	----------	---	----------------------	-------	----	------------------------	----

Datos indicador

RRHHC3.1 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	Mejorar la gestión y el abono de las ayudas de acción social de anticipos reintegrables.	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.	Listado de solicitudes por meses y base de datos de nómina	Gestión por procesos	Anual	100%	90 %	94 %
--	--	--	--	--	----------------------	-------	------	------	------

Datos indicador

RRHHC Coordinación de las actividades a realizar para la elaboración de la Relación de Puestos de Trabajo que acompaña al Presupuesto	Dar soporte en la gestión para la elaboración de dicho documento			RPT del presupuesto	Gestión por procesos	Anual	No	Si	si
---	--	--	--	---------------------	----------------------	-------	----	----	----

Datos indicador

<p>TASA ANUAL DE RECONOCIMIENTOS MÉDICOS REALIZADOS SOBRE EL TOTAL DE RECONOCIMIENTOS MÉDICOS AUTORIZADOS.</p>	<p>COORDINAR LA VIGILANCIA DE LA SALUD DE ACUERDO AL PPRL, SEGÚN PROTOCOLOS. TODOS LOS TRABAJADRES. TIPOS: NUEVO INGRESO; CAMBIO PUESTO DE TRABAJO; INCORPORACIÓN POR LARGA IT Y RECONOCIMIENTOS PERIÓDICOS ANUALES.</p>	<p>$T = \frac{RMR}{RMA} \times 100$ (Reconocimientos periódicos $T = \sum_{i=1}^n (FS-FT) \leq 100$) ----- Nº</p>	<p>GERENCIA, CSS, VICERRECTORADO DE CAMPUS, COMUNIDAD UNIVERSITARIA.</p>	<p>DOCUMENTACIÓN RECONOCIMIENTOS REALIZADOS.</p>	<p>Gestión por procesos</p>	<p>Anual</p>	<p>50%</p>	<p>75%</p>	<p>No se ha medido</p>
--	--	---	--	--	-----------------------------	--------------	------------	------------	------------------------

Indicadores GAC -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GACP01.1 Valoración media obtenida en las encuestas de satisfacción de Profesores de los denominados cursos cortos en los ítems, dentro del bloque "Desarrollo del Curso", que estén relacionados directamente con los servicios prestados por el Área	Obtención de referentes objetivos para la mejora de la gestión académicas	Valor medio = valor ítem1+valor ítem2 + valor ítem3 + / número de ítems	Gerencia / Dirección de Recursos Humanos	Informes de encuestas de satisfacción	Gestión por procesos	Anual	4,43	Mantener el valor por encima de 4	4,21

Datos indicador

GACP03.2 Mantener actualizados los expedientes electrónicos de los becarios de la UNIA	Mejorar el tratamiento electrónico de la información de los becarios en la Sección de Becas	Binario Sí/No	Gerencia / Dirección de Recursos Humanos	Informe de la Sección de Becas / Archivo electrónico	Gestión por procesos	Anual	Sí	Mantener el valor base	Sí
---	---	---------------	--	--	----------------------	-------	----	------------------------	----

Datos indicador

GACP05.1. Tiempo medio transcurrido entre la recepción de los títulos propios desde la imprenta hasta la remisión al alumnado	Obtener referentes para la mejora en el proceso de Gestión de títulos propios	Pm= nº de días transcurridos desde la recepción del título propio hasta la remisión al alumnado /nº total de títulos propios tramitados	Gerencia / Dirección de Recursos Humanos	Informe de la Sección de Títulos	Gestión por procesos	Anual	12,05 días	Alcanzar un valor base de 10 días	8,18
---	---	---	--	----------------------------------	----------------------	-------	------------	-----------------------------------	------

Datos indicador

GACP06.1 Tiempo medio transcurrido entre la solicitud del alumnado y la notificación a éste del título oficial	Obtener referentes para la mejora en el proceso de Gestión de Títulos oficiales	Pm= nº de días transcurridos desde la recepción de cada una de las solicitudes de títulos oficiales hasta la notificación de los mismos /nº total de solicitudes de títulos recibidas	Gerencia / Dirección de Recursos Humanos	Informes UXXI.Academico (Específico/Titulaciones/Listados y cartas/solicitud por estado y fecha)	Gestión por procesos	Anual	286,9 días	Mantener el valor base	286,22
Datos indicador									
GACPC02.1 Tasa de implantación del procedimiento de automatrícula para todos los estudios oficiales de Máster	La incorporación de las TIC para mejorar la accesibilidad del alumno	T=Nº de alumnos de MOF que han realizado automatrícula /Nº total de alumnos matriculados en MOF x 100	Gerencia / Dirección de Recursos Humanos	Informes UXXIAC (Extracción datos consulta matrícula inicial)	Gestión por procesos	Anual	80,31%	Mantener el valor base	89,13%
Datos indicador									
GACPC04.1 Valoración media obtenida en las encuestas de satisfacción de Alumnos de estudios de postgrado en los ítems, dentro del bloque Desarrollo del Curso" y que esten relacionados directamente con los servicios prestados por el Área	Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso	Valor medio = valor ítem1+valor ítem2 + valor ítem3 + / número de ítems	Gerencia / Dirección de Recursos Humanos	Informes de encuestas de satisfacción	Gestión por procesos	Anual	4,12	Mantener el valor por encima de 4	3,38
Datos indicador									

GACPC2.2. Plazo medio en solicitar el alta de los profesores de Títulos Propios en el campus virtual	La incorporación de las tic para mejorar la accesibilidad del alumno	Pm= n nº de días transcurridos entre la solicitud del alta del profesor y la fecha de inicio de la actividad académica / nº total de profesores Pm= plazo medio	Gerencia / Dirección de Recursos Humanos	Tabla GACP22_Campus Virtual EP_2017-18.ods (con datos extraídos de UXXIAC, Campus virtual y correos electrónicos)	Gestión por procesos	Anual	13,84	Alcanzar los 15 días	80,81 días
Datos indicador									
GAGP2.3 Puesta en marcha de un sistema de encuestas de satisfacción para el alumnado, en relación con las consultas efectuadas a través de la cuenta del Portal de Servicios	Conocer la satisfacción del alumnado que utiliza el Portal de Servicios y potenciar la gestión a través de las TIC	Sí/No	Gerencia/Dirección de Recursos Humanos	Constancia de la Dirección del Área de Gestión Académica	Gestión por procesos	Anual	No	Sí	Sí
Datos indicador									
GAGP4.2 Puesta en marcha de un sistema de información estadístico de las becas y ayudas al estudio	Recopilar todos los items relativos a las becas y ayudas al estudio necesarios para la elaboración de los diferentes informes	Sí/No	Gerencia/Dirección de Recursos Humanos	Respuestas de las distintas Áreas / Constancia de la Dirección del Área de Gestión Académica	Gestión por procesos	Anual	No	Sí	Sí
Datos indicador									

GAGP4.3 Tiempo medio en publicar desde la Sección de Becas las propuestas provisionales y resoluciones definitivas en la web de la Universidad	Mejorar la gestión de las becas y ayudas al estudio	TM = (nº de días transcurridos entre FR y FP)/nº de PPRD FR (Fecha de recepción de las propuestas FP (Fecha de publicación de las propuestas PPRD (Propuestas provisionales y resoluciones definitivas)	Gerencia/Dirección de Recursos Humanos	Constancia de la Dirección del Área de Gestión Académica	Gestión por procesos	Anual	Sin determinar	Determinar el valor base	0,95 días
Datos indicador									
GAGP5.2 Tiempo medio en la tramitación de solicitudes de campañas de difusión de carácter académico	Mejorar la difusión de la oferta académica de la Universidad	Valor medio del tiempo entre la recepción de la solicitud y el cierre de la incidencia = valor ítem 1+valor ítem 2+.../número de ítems	Gerencia/Dirección de Recursos Humanos	Constancia de la Dirección del Área de Gestión Académica	Gestión por procesos	Anual	Sin determinar	Determinar el valor base	2,74 días
Datos indicador									
GAPE3.1 Puesta en marcha de un repositorio general de los trabajos o memorias finales de los programas de postgrado	Mejorar el control administrativo de los trabajos o memorias finales de los programas de postgrado	Sí/No	Gerencia/Dirección de Recursos Humanos	Constancia de la Dirección del Área de Gestión Académica	Gestión por procesos	Anual	No	Sí	Sí

Indicadores TIC -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
TIC.1.1.2019: Nivel de satisfacción de los usuarios del área TIC respecto a las adquisiciones realizadas por el área.	Mejorar el grado de satisfacción de los usuarios que han solicitado una adquisición	Nov. sat = Suma de la puntuación de cada encuesta / Personas encuestadas que han costestado Los valores posibles de puntuación irán del 1 al 5	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	4.40	4.40	4.66

Datos indicador

TIC.2.1.2019: Tiempo medio, en el que el usuario recibe una comunicación indicándole que su petición está siendo tramitada por el responsable de gestionar la incidencia.	Garantizar que todas las solicitudes referidas a los servicios TIC de las distintas aplicaciones y servicios telemáticos, serán atendidas en el mínimo tiempo posible.	$(i=1-n)(\text{Fecha/hora de creación incidencias}(i) - \text{Fecha-hora primera respuesta}(i)/n$	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	1.30 días	1.30 días	0.42 días
---	--	---	----------	--	----------------------	-------	-----------	-----------	-----------

Datos indicador

TIC.3.1.2019: Tiempo de disponibilidad de los servicios de UNIVERSITAS XXI ubicados en el cloud de la UNIA	Garantizar la disponibilidad de las aplicaciones corporativas de gestión académica y económica	Tiempo operatividad de los servicios * 100 / Periodo de evaluación de disponibilidad de los servicios	Gerencia	Informe generado por el área TIC basado en el sistema de monitorización	Gestión por procesos	Anual	Desconocido	95 % de disponibilidad	98,91
--	--	---	----------	---	----------------------	-------	-------------	------------------------	-------

Datos indicador

TIC.4.1.2019: Aplicación y cumplimiento del plan de Backup de nuestra infraestructura en la nube de acuerdo a la planificación establecida	Garantizar la disponibilidad de backup de los servidores que prestan soporte a nuestros servicios en la nube	informe con los backup realizados con respecto a la planificación establecida	Gerencia	Informe con planificación de los backup y log de los backup realizados	Gestión por procesos	Anual	91%	91%	100%
---	--	---	----------	--	----------------------	-------	-----	-----	------

Indicadores ID -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
INNPC01.01.Tasa de incidencias resueltas	Garantizar una calidad en el servicio de incidencias y la atención al usuario	$T = \frac{N^{\circ} \text{ incidencias resueltas}}{N^{\circ} \text{ total de incidencias}} \times 100$		Informe de registro de incidencias	Gestión por procesos	Anual	97%	Mantener el valor base	100%

Datos indicador

INNPC02.01. Resultados de las encuestas de satisfacción de las acciones formativas	Mejorar el sistema de gestión de acciones formativas y la calidad de la formación según los resultados de las mismas	$\text{Resultados encuestas satisfacción} = \frac{\text{Sumatorio encuesta} / N^{\circ} \text{ preguntas}}{N^{\circ} \text{ de acciones}}$		Encuestas de satisfacción de acciones formativas	Gestión por procesos	Anual	4	Mantener el valor base	4,82
--	--	--	--	--	----------------------	-------	---	------------------------	------

Datos indicador

INNPC03.02. Puesta en marcha de un sistema de control de plagio en la plataforma virtual	Disponer de un sistema de gestión de incidencias para el ámbito de la enseñanza virtual	Binario			Gestión por procesos	Anual	NO	SI	SI
--	---	---------	--	--	----------------------	-------	----	----	----

Datos indicador

INNPC03.03. Aumento de la capacidad del número de aulas virtuales disponibles	Aumentar la capacidad de poder desplegar aulas virtuales	nº de aulas virtuales disponibles		Adobe Connect	Gestión por procesos	Anual	5	6	infinito según recursos disponibles
---	--	-----------------------------------	--	---------------	----------------------	-------	---	---	-------------------------------------

Datos indicador

INNPC04.01. Tasa de acciones virtualizadas en plazo	Comprobar la eficacia en la implantación de acciones formativas en el espacio virtual de aprendizaje	R = (Número de acciones que empiezan a tiempo respecto a la plantificación académica / Número total de acciones formativas) * 100		Campus Virtual, Excel con fechas altas	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
PCAPC02: Actualización de datos de la UNIA para Sello EFQM .	Mantenimiento Sello EFQM	Informe presentado al Vicerrectorado	Vicerrector de Formación no reglada, Calidad e Investigación	Archivo de la Sección de Planificación y Calidad	Gestión por procesos	Anual	si	SI	SI
Datos indicador									
PCAPC03.- Apoyar y coordinar la elaboración del plan de mejora surgido del proceso evaluación EFQM 2017	Conseguir avances en las áreas de mejora detectadas en el proceso de evaluación	Trabajos realizados por el Comité	Gerencia	Informe en elaboración	Gestión por procesos	Anual	SI	Si	SI
Datos indicador									
PCAPC04.- Apoyar y coordinar el proceso de implantación del SGCI de los Estudios de Postgrado Oficiales	La plena implantación del SGIC y su herramienta de gestión de los Títulos Oficiales de Posgrado		Vicerrectorado de Formación no Reglada, Calidad e Investigación Vicerrectorado de Formación Reglada y Títulos Propios	Actas de reuniones Documentación generada Correos electrónicos	Gestión por procesos	Anual	No	Si	SI
Datos indicador									
PCAPC05.- Apoyar y coordinar el proyecto de implantación del SGCI de los Estudios de Postgrado Propios	Conseguir la implantación efectiva de un SGCI y su herramienta de gestión a la totalidad de los títulos propios de postgrado que permita su evaluación		Vicerrectorado de Formación No Reglada, Calidad e Investigación Vicerrectorado de Formación Reglada y Títulos Propios	Actas de reuniones Documentación generada correos electrónicos	Gestión por procesos	Anual	No	Sí	SI

Indicadores COM -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GCOPC01.1. Análisis cuantitativo/cualitativo de la base de datos obtenida dl resumen de prensa (Seguimedia), estudiando los impactos publicados en 2019.	Conocer las noticias sobre la UNIA publicadas o difundidas por los medios de comunicación social de toda la universidad mpus, con el obvjetivo de analizar la repercusión general de las actividades de la UNIA a lo largo de 2019.	Número total de impactos mediáticos sobre la UNIA y por campus	Gerencia y Jefe Gabinete Rector	Base de datos con impactos mediáticos e informe del Área de Gestión de la Comunicación y seguimiento de prensa de Kantar Media.	Gestión por procesos	Anual	4.500 Impactos mediáticos sobre la UNIA	5.000 Impactos mediáticos sobre la UNIA	5.328 impactos

Datos indicador

GCOPC01.2. Tasa de comunicados de prensa publicados remitidos a los medios de comunicación social durante los Cursos de Verano.	Potenciar y ampliar la difusión de las actividades de las actividades de la UNIA durante los Cursos de Verano.	T=Comunicados de prensa en FB y Twiter/Comunicados de prensa en web UNIA x 100	Gerencia y Jefe Gabinete Rector	Listado de comunicados de prensa publicados por en la página web de la UNIA; listado de post y tuits difundidos en la página/perfil de la UNIA en Facebook y Twiter, e informe del Área de Gestión de la Comunicación.	Gestión por procesos	Anual	65%	85%	La Rábida: 51,16% Baeza: 40,25%
---	--	--	---------------------------------	--	----------------------	-------	-----	-----	------------------------------------

Datos indicador

GCOPC01.3. Uso de la herramienta Calendar (Comunicación) en 2019 para planificar y optimizar la difusión de las actividades, tanto en los medios de comunicación como en las redes sociales.	Uso semanal/diario de la Agenda de Comunicación en Google Calendar para planificar las acciones de comunicación externa promovidas por el Servicio de Información y Prensa	Recuento mensual de anotaciones realizadas en Calendar en 2019.	Gerencia y Jefe Gabinete Rector	Listado con anotaciones semanales en la Agenda Área de Comunicación 2017 en Google Calendar e informe del Área de Gestión de la Comunicación.	Gestión por procesos	Anual	De 4 a 6 registros semanales	Mantener el valor base	7,47 registros
Datos indicador									
GCOPC01.4. Tasa de fotografías difundidas por el Área de Comunicación de la UNIA a través del correo electrónico, respecto a las imágenes publicadas en medios de comunicación.	Potenciar y ampliar la difusión de las actividades de la UNIA utilizando herramientas digitales de comunicación, y consolidar la labor de servicio del Área de Comunicación de la UNIA.	Tasa= Número de fotografías difundidas por correo electrónico desde Comunicación UNIA/Número de imágenes publicadas x 100	Gerencia y Jefe Gabinete Rector	Análisis de correos electrónicos en los que se enviaron fotografías de prensa y de imágenes publicadas y/o difundidas en medios de comunicación, así como informe del Área de Comunicación.	Gestión por procesos	Anual	Medir	40%	La Rábida: 67,74% Baeza: 57,57%

Indicadores AA.CC. -- Gestión por procesos

Datos indicador									
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
ACP01.3 Asistencia media a las actividades culturales de los cursos de verano	Conocer el alcance e interés de la programación cultural de verano para, alumnos, profesores y el público en general, así como conocer si se hace una buena difusión de las actividades.	Suma de los asistentes a las actividades culturales de verano / aforo total de las actividades culturales de los cursos de verano	Gerencia	Informe de resultados	Gestión por procesos	Anual	66%	> 70%	102,08%
Datos indicador									
ACPPC01.1 Satisfacción media de proveedores	Medir el grado de satisfacción de los proveedores con respecto a la atención recibida desde el área de cultura	suma el grado de satisfacción de los proveedores encuestados/ nº total de proveedores encuestados 64/13 = 4,92	Gerencia	Encuestas del área (Vicerrectorado Planificación y Calidad), intranet.	Gestión por procesos	Anual	3	>3,5	4,92
Datos indicador									
ACPPC01.2. Tiempo medio de respuesta de confirmación de la recepción de las inscripciones de participación en los concursos que se convoquen desde el Área de Acción Cultural de la UNIA durante la fase de inscripción al concurso	Dar un buen servicio de atención al usuario	suma de días de demora en respuesta de las inscripciones recibidas / nº total de inscripciones 0 / 57 = 0 días	Gerencia	Informe de resultados	Gestión por procesos	Anual	8 días	Inferior a diez días laborables	< 1 DÍA

Datos indicador

ACPPC2.1: Tiempo medio de respuesta a las propuestas recibidas de actividades culturales (excluidas jornadas y talleres)	Dar respuesta a todas la propuestas de actividades culturales que se presenten al área	suma de días de demora en respuesta de las propuestas recibidas /nº total de propuestas 88/100=0,88	Gerencia	Informe de resultados	Gestión por procesos	Anual	2 días	Inferior a diez días laborables	0,88 DÍAS
--	--	--	----------	-----------------------	----------------------	-------	--------	---------------------------------	-----------

Datos indicador

ACPPC2.2: Satisfacción media obtenida en el resultado de encuestas de satisfacción general de las Actividades Culturales de verano.	Medir el grado de satisfacción de los asistentes a las actividades culturales	Suma de la satisfacción general de los asistentes a las actividades culturales encuestados / número total de asistentes a las actividades culturales de verano encuestados.	Gerencia	Encuestas del área. Informe de resultados	Gestión por procesos	Anual	3	>3,5	4,43
---	---	---	----------	---	----------------------	-------	---	------	------

Indicadores COOP -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
COOP01.2 Puesta en marcha de un sistema de encuestas para medir el nivel de satisfacción del PAS en el Programa de Movilidad de la Universidad.	Nivel de satisfacción del PAS en relación a las movilidad	Binario	Dirección de Recursos Humanos	Encuestas	Gestión por procesos	Anual	NO	SI	SI

Datos indicador

COOP01.3. Informe Final sobre la ejecución del Proyecto de Movilidad para el Aprendizaje Acción Clave 1 Educación Superior KA103	Presentación del informe final según convenio de subvención para los proyectos de la acción KA103 de la convocatoria anual.	Binario	Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Cursos de Verano	Informe realizado, informe SEPIE de evaluación	Gestión por procesos	Anual	Si	Si	SI
--	---	---------	--	--	----------------------	-------	----	----	----

Datos indicador

COOP01.4. Tiempo medio de tramitación y entrega de la Memoria de pago de los beneficiarios de los Programas Erasmus+ y Plan Propio de Movilidad al Área de Gestión Económica.	Promover la disminución del tiempo de entrega de dicha documentación por parte de la Unidad de Gestión de Programas de Cooperación	$T = \frac{\text{sumatorio (FEge-FEmp)}}{n}$ $T = \text{tiempo medio}$ FEge: fecha de comunicación de salida del PAS FEmp: fecha realización memoria pago.	Dirección de Recursos Humanos	Correos electrónicos, documentación entregada a gestión económica, documento de aceptación	Gestión por procesos	Anual	3	Mantener valor base	18,16 días de media
---	--	---	-------------------------------	--	----------------------	-------	---	---------------------	---------------------

Datos indicador

COPPC01.1. Número total de proyectos de cooperación presentados a convocatorias oficiales.	Presentación de proyectos a convocatorias oficiales de organismos de cooperación descentralizadas según líneas estratégicas de la Universidad.	Suma se la totalidad de proyectos de cooperación presentados.	Vicerrectorado de Internacionalización	Memoria realizada sobre la situación de este indicador	Gestión por procesos	Anual	Es un valor variable dependiendo de las decisiones del Vicerrectorado	20%	0
---	--	---	--	--	----------------------	-------	---	-----	---

Indicadores CRAI -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
CRAIPC1.1. Satisfacción de los usuarios de las instalaciones de la Biblioteca Universitaria	Mantener instalaciones de Biblioteca en las mejores condiciones: climatización, iluminación y mobiliario adecuado; accesibilidad de los recursos; señalización de los servicios y otros servicios que permitan a la persona usuaria desarrollar su actividad.	Media de puntuación sobre un máximo de 5 obtenida de los resultados de los ítems de las encuestas de satisfacción correspondientes: apreciación sobre espacio de biblioteca, del horario, condiciones ambientales y de trabajo.	Gerencia, VEUyP	Encuestas realizadas	Gestión por procesos	Anual	4,1	>4,1	3,89

Datos indicador

CRAIPC1.2. Tiempo medio de respuesta a la petición de préstamo interbibliotecario (solo documentos en formato electrónico y obtenidos por email).	Conocer el tiempo medio de respuesta desde que el usuario realiza la petición documental hasta que éste se recibe en la Biblioteca	$Tm = \text{Suma de días de espera de cada gestión} / N^{\circ} \text{ total de gestiones}$	Gerencia	Informe con los resultados obtenidos de la consulta del programa GTIBib-SOD para el préstamo interbibliotecario.	Gestión por procesos	Anual	4 días laborables	3,9 días laborables	1,7675 días
---	--	---	----------	--	----------------------	-------	-------------------	---------------------	-------------

Datos indicador

CRAIPC2.1. Tiempo medio de respuesta a las incidencias en el uso de la Biblioteca Digital planteadas por correo electrónico	Conocer el tiempo medio de respuesta vía correo electrónico de las incidencias en el uso de la Biblioteca Digital (recursos electrónicos) por parte de los usuarios	Suma horas que transcurren entre recepción de la incidencia y la respuesta efectiva/Nº total incidencias recibidas 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	6 horas 30 minutos	5 horas	3 horas 45 minutos
Datos indicador									
CRAIPC2.2. Número de documentos a texto completo incorporados al repositorio institucional de la UNIA	Desarrollar una labor que permite la difusión de las actividades investigadores, culturales y docentes de la UNIA.	Número total de documentos incorporados al Repositorio institucional de la UNIA (dspace.unia.es)	Gerencia/Oficina del Plan Estratégico	Informe elaborado a partir de las fuentes de información ofrecidas por el Repositorio. Se puede comprobar en http://dspace.unia.es/browse	Gestión por procesos	Anual	125	130	148
Datos indicador									
CRAIPC3.1. Tasa de videos producidos y subidos a UNIAtv que han sido incorporados a sitios web y blogs ajenos.	Conocer y aumentar el número de las producciones audiovisuales de la UNIA que se difunden fuera de las web, blogs o redes sociales de la UNIA, para ampliar la difusión de las actividades de la Universidad en nuevos espacios.	T= Total de videos producidos y subidos a UNIAtv que han sido incorporados a sitios web y blogs ajenos/total actividades de la UNIA x 100	GERENCIA	Informe elaborado a partir de las estadísticas del Repositorio https://vimeo.com/servicioaudiovisualunia Informaciones adjuntas de ATEI y CACOCU	Gestión por procesos	Anual	16% de las grabaciones producidas por la UNIA se difunden en webs y blogs ajenos	>16 % de las grabaciones producidas por la UNIA se difunden en webs y blogs ajenos	16,05%
Datos indicador									
CRAIPC4.1. Acciones de publicidad para cada uno de los libros editados en/por distintos medios de difusión	Publicitar adecuadamente cada uno de los libros editados por la Universidad	Nº total de acciones efectivas de publicidad realizadas por la UNIA/Nº total de títulos publicados al año	Gerencia, VEUyP, Comisión de Publicaciones	Informe con documentación acreditativa de todas las actividades realizadas para publicitar cada obra publicada	Gestión por procesos	Anual	5,25 acciones publicitarias por cada publicación	5,5 acciones publicitarias por cada publicación	8,16 acciones

Indicadores SS.GG. -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
SGEPC.06. Grado de satisfacción en las encuestas de usuarios de residencia y comedor de las Sedes La Rábida y Baeza.	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios de las residencias y comedor de las Sedes de La Rábida y Baeza.	Media obtenida en los resultados de las encuestas de los alumnos	Gerencia	Encuesta confeccionada y resultados	Gestión por procesos	Anual	Medir grado de satisfacción del 1 al 5.	---	residencia La Rábida: - servicio de restauración: 4,33 - servicio de alojamiento: 4,5 residencia Baeza: -servicio de alojamiento: 5

Datos indicador

SGEPC01. Entrega diaria en Correos o empresas de mensajería de la correspondencia y envíos recibidos en Conserjería	Que la totalidad de la correspondencia de salida se entregue diariamente en Correos o en las empresas de mensajería	Media=fechas de entrega en Correos/empresas - fecha de recepción en Conserjería/Nº total de envíos	Gerencia	Estadillo de entregas mensuales	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el Valor Base	100%
---	---	--	----------	---------------------------------	----------------------	-------	------	------------------------	------

Datos indicador

SGEPC02. Tasa anual de adecuación de los servicios de comedor solicitados/detectados.	Adecuación de los servicios de comedor a las necesidades solicitadas/detectadas por los usuarios.	T=Total adecuaciones realizadas/Total de adecuaciones solicitadas/detectadas x 100.	Gerente UNIA.	Certificación emitida por el responsable del comedor.	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base.	100%
---	---	---	---------------	---	----------------------	-------	------	-------------------------	------

Datos indicador

SGEPC03. Tiempo medio de resolución de incidencias	Subsanar las averías detectadas en las instalaciones y edificios en el plazo establecido.	T= Sumatorio de días de resolución de las incidencias/Nº total de solicitudes de resolución de incidencias	Gerencia de Sede y Gerente UNIA.	Informe emitido por el responsable de mantenimiento. Sistema informatizado de tickets.	Gestión por procesos	Anual	5 días	Mantener el valor base.	BAEZA 3,19 días LA RÁBIDA 4,42 días SEVILLA 1,55 días
--	---	--	----------------------------------	--	----------------------	-------	--------	-------------------------	---

Datos indicador

SGEPC04. Grado de satisfacción en las encuestas del alumnado sobre el ítem "Adecuación del aula y el mobiliario".	Reducir el número de incidencias en la actividad de las aulas.	Media obtenida en los resultados de las encuestas de alumnos sobre el ítem "Adecuación del aula y el mobiliario".	Gerente UNIA.	Encuestas de satisfacción del alumnado sobre el ítem "Adecuación del aula y el mobiliario"	Gestión por procesos	Anual	4,30	= o > a 4	4,33
Datos indicador									
SGEPC05. Realizar y ejecutar una planificación periódica de control de almacén.	Llevar una gestión normalizada de almacén de material de papelería conociendo de forma periódica compras, existencias y consumo	Binario.	Gerente de Sede.	Modelo de impreso de control. Informe de estado inventario almacén.	Gestión por procesos	Cuatrimestral	Si	Si	si
Datos indicador									
SGEPC07. Informes sobre consumos de papel	Conocer el grado de consumo de papel	Binario	Gerencia, Informe de la Oficina del Plan Estratégico	Informe de gestión medioambiental presentado a Consejo de Gobierno, Memoria de Responsabilidad Social.	Gestión por procesos	Anual	Si	Si	Baeza 105500 folios (526 kg) Rectorado 225000 folios (1121 kg) La Rábida 135000 folios (673 kg) Málaga 25000 folios (125 kg) TOTAL UNIA 490500 folios (2445 kg)
Datos indicador									
SGEPC08. Tasa anual de alojamientos de los servicios de residencia solicitados.	Adecuación de los servicios de residencia a las necesidades solicitadas por los usuarios.	T=Total de alojamientos realizados/Total alojamientos solicitados x 100	Gerente de la UNIA.	Certificación emitida por el responsable de la residencia.	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base.	100%
Datos indicador									

SGEPC09. Informes sobre consumos eléctricos y de agua.	Hacer de las Sedes un espacio habitable y sostenible.	Binario	Gerencia, Oficina del Plan Estratégico	Informes de gestión medioambiental y Memoria de Responsabilidad Social.	Gestión por procesos	Anual	Si	Si	CONSUMOS ELÉCTRICOS: BAEZA 450.068 KWH LA RÁBIDA 386.494 KWH MÁLAGA 24.214 KWH SEVILLA 255.279 KWH CONSUMOS DE AGUA: BAEZA 1.671 M3. LA RÁBIDA 3.981 M3.
--	---	---------	--	---	----------------------	-------	----	----	--