



**Informe de resultados de la  
Gestión por Procesos 2018 en la  
Universidad Internacional de Andalucía**

**Sección de Desarrollo Profesional  
junio 2018**

## **Informe de resultados de la Gestión por Procesos 2018**

### **Universidad Internacional de Andalucía**

#### **Índice**

**I. Introducción (págs. 1-2)**

**II. Actualización de los mapas de procesos clave (págs. 2-3)**

**III. Procesos clave e indicadores de las áreas de la UNIA (págs. 4-12)**

**IV. Análisis de resultados de indicadores (pág. 12-18)**

**V. Conclusiones (pág. 18-19)**

**ANEXO**

## Informe de resultados de la Gestión por Procesos 2018 Universidad Internacional de Andalucía

### I. Introducción

La realización del Informe de la Gestión por Procesos de la Universidad Internacional de Andalucía que se viene realizando desde hace unos años, refleja anualmente las actualizaciones producidas tanto en los procesos clave de las áreas o unidades funcionales de la Universidad como de los indicadores que miden la eficacia de sus flujos y los resultados de los valores, que los distintos responsables proponen a comienzos de año para su posterior validación por la Gerencia.

Además hay que recordar que la UNIA, como Universidad Pública del Sistema Universitario Andaluz, sigue manteniendo sus compromisos de gestión por procesos y competencias integrados tanto en 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 como en el Contrato Programa suscrito entre la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo. Hay que destacar que también el Plan Estratégico de la UNIA tiene entre sus objetivos el desarrollo del modelo de gestión por procesos, que a su vez, es uno de los factores de Evaluación del Desempeño del Personal de Administración y Servicios.

Los cambios estructurales que se han ido produciendo en la Institución y su reflejo en la Relación en los Puestos de Trabajo, así como la puesta en marcha y desarrollo de las modificaciones surgidas a raíz del Plan de Mejora realizado en 2017 para la renovación del reconocimiento EFQM + 400, se ven reflejados en las propuestas de los indicadores en 2018, donde se puede apreciar una mayor homogeneización en cuanto a denominaciones, forma de cálculo, indicadores de carácter finalista, etc.

Se mantiene la estructura del informe en 3 grandes bloques:

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

La información es facilitada a la Sección de Desarrollo Profesional por los Responsables de los procesos, una vez se finalizada la medición de los indicadores asociados a la gestión por procesos y la recogida de sus resultados y evidencias; hay que recordar que algunos de estos indicadores influyen en el percibo del Complemento de Productividad del PAS, ya que son, junto con los resultados de los indicadores asociados al Plan Estratégico y la superación de la Evaluación de Competencias, factores de la Evaluación del Desempeño del personal.

## II. Actualización de mapas de procesos clave

Anualmente, los responsables de las áreas/unidades funcionales presentan las actualizaciones de sus mapas de procesos e indicadores, de forma que a lo largo del año se pueda realizar su seguimiento y posterior medición según la frecuencia que se establezca en cada uno de ellos; una vez obtenidos sus resultados y analizados, se establecen los objetivos de mejora para el año siguiente.

En 2018 algunas áreas han desarrollado algunas mejoras debido a las modificaciones introducidas en los procedimientos y por tanto en sus diagramas de flujo, a las medidas de mejora que se establecieron como consecuencia del Informe realizado el año anterior, por algunos cambios estructurales que han incidido en la RPT y por último, por los resultados de los indicadores en 2017.

A continuación se relacionan aquellas áreas/unidades funcionales que a lo largo del año han realizado algún tipo de actualización en sus mapas de procesos clave, así como las que continúan con algún proceso en fase de estudio.

### 1.1 Apoyo Equipo de Gobierno

En el Consejo de Gobierno de 26 de abril de 2016 se aprobó el Reglamento que regula el procedimiento para la tramitación y aprobación de los convenios de colaboración de la UNIA, par adecuarlo así a las disposiciones contenidas en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Atendiendo a la nueva normativa y las modificaciones de carácter estructural que se produjeron en 2017, reflejados en el informe del año pasado, la gestión de los convenios se empezó a llevar desde la Secretaría General de la Institución, sin embargo, en 2018 fue el personal del área de Apoyo Equipo de Gobierno quien comenzó a gestionarlo, por lo que se actualizó su diagrama de flujo en base a las nuevas disposiciones y se integró en el mapa de procesos clave.

Igualmente hay que destacar que a partir de este año, se incorporan al área dos procesos de apoyo, el ya tradicional proceso de la Gestión del registro de la UNIA cuyo personal estaba adscrito al área de Gerencia y el de Asuntos jurídicos.

### 1.2 Gerencia

Algunos de los procesos clave del área fueron actualizados en 2017, otros quedaron en estudio

hasta una nueva revisión. En 2018 con motivo de la revisión y modificación de la Relación de Puestos de Trabajo llevada a cabo por la Gerencia, se produjeron las siguientes modificaciones:

En primer lugar los procesos que gestionan la prevención de riesgos laborales de la Universidad (Evaluación de la prevención de riesgos laborales, Seguimiento de las emergencias y Coordinación de la vigilancia de la salud), se incorporan al área de Recursos Humanos, aunque, como ya ocurría en el área de Gerencia, como una subárea.

En segundo lugar, con la publicación de la nueva Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se crea la Sección de patrimonio y contratación dependiente del área de Gerencia, por lo que el proceso de Gestión de la contratación que se llevaba a cabo desde el área de Gestión económica y presupuestaria, ha pasado a gestionarse desde Gerencia.

Por último, se incorporan dos nuevos procesos clave:

Con motivo de la dispersión geográfica de las 4 Sedes de la Universidad, en la última actualización producida en la RPT se crea la figura del Administrador de Sede de La Rábida, Baeza y Málaga, por lo que se ha visto la necesidad de incorporar un nuevo proceso para coordinar las actividades que éstos llevan a cabo.

El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, ponen de manifiesto la necesidad de poner en marcha la figura del Delegado de protección de datos y por tanto se incorpora el proceso de Gestión de la peticiones del Delegado de protección de datos.

## **1.2 Gestión Económica y Presupuestaria**

Las actualizaciones producidas en la gestión económica de la Universidad están a su vez relacionadas con las modificaciones del mapa de procesos de la Gerencia que ya hemos comentado, es decir, el proceso de gestión de la contratación pasa a depender de ésta última.

Aunque en 2017 se informó que se estudiaría la inclusión de un nuevo proceso denominado Gestión de Cobros en el área, al no poder concretar algunos aspectos del mismo como un nuevo proceso clave, y visto que la mayoría de los flujos se encuentran ya definidos en algunos de los ya desarrollados, no se ve su operatividad como tal.

## **1.3 Recursos Humanos**

Los procesos de Prevención de Riesgos Laborales como se indicaba en líneas anteriores se incorporan como subárea de Recursos Humanos, pero no modifican el mapa de procesos clave de la misma.

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

Con la actualizaciones producidas en los procesos de algunas áreas y unidades funcionales, el total de éstos a finales de 2018 (56) es muy similar a 2017 (55).

En relación a las medidas de mejora propuestas en 2017 relacionada con los indicadores de los procesos clave podemos decir que la mayor parte se han realizado, entre ellas:

- ➔ Se han redefinido la gran mayoría de las denominaciones.
- ➔ Se ha clarificado el cálculo respecto al tiempo medio o tasa.
- ➔ Se han unido las actuaciones relevantes de varios procesos en un sólo indicador.
- ➔ Se han incluido indicadores de carácter finalistas.
- ➔ Se han establecido indicadores donde se mida la satisfacción a través de encuestas.

A continuación se relacionan los 56 procesos clave y cada uno de los indicadores asociados, que a 31 de diciembre de 2018 han sido presentados por los responsables de cada una de las áreas . Se detallan así mismo 2 procesos de apoyo, Gestión de asuntos jurídicos y Registro, integrados en las áreas de Apoyo equipo de gobierno y Gerencia respectivamente.

#### PROCESOS CLAVE (56) - DICIEMBRE 2018

##### 1. ÁREA: APOYO EQUIPO DE GOBIERNO (5)

- **AEG.1: Asistencia a órganos de gobierno**
  - 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 Protocolo de organización de los 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.*

### Proceso de apoyo: Gestión de asuntos jurídicos

- *Realización de un protocolo de organización de las reclamaciones presentadas a la Universidad.*

## 2. ÁREA: GERENCIA (10)

- **GER. 1: Planificación y dirección de la ejecución presupuestaria**
  - GERPC01: Grado de cumplimiento en las actuaciones relevantes del área<sup>1</sup>
- **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
- **GER. 3: Planificación y dirección de RR.HH.**
  - GERPC03: Grado de cumplimiento del Plan plurianual de promoción interna del PAS.
- **GER. 4: Planificación de la formación y desarrollo del PAS**
  - GERPC04.1: Número de planes de desarrollo de competencias individualizados del PAS.
  - Presentación anual del Informe de Gestión por Competencias al Consejo de Gobierno.
- **GER.5: Dirección de Servicios Generales**
  - GERPC05: Adopción de medidas para la puesta en valor y mejora de los servicios y difusión de las residencias de la Universidad.

*- Proceso en fase de estudio -*

- **GER.6: Rendición de cuentas**
  - GERPC06: Presentación de la rendición de cuentas auditadas a Consejo de Gobierno antes del 1 de junio de cada año.

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

- **GER.7: Seguimiento y control de la gestión por procesos**
  - GERPC07: Presentación anual del Informe de Gestión por Procesos al Consejo de Gobierno.

### 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.

### 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: 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.
- **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**
  - RRHH: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.
  - RRHPC04.2: Tiempo medio de realización de la liquidación a los formadores de las actividades formativas del PAS, para su traslado al Área de gestión económica y presupuestaria.
- **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.

## 2.1 Subárea: Prevención de Riesgos Laborales

- **PRL. 1: Evaluación y prevención de riesgos laborales**
  - PRLPC01: Evaluación y prevención de riesgos laborales
  - PRLPC02: Implantación del Plan de prevención y autoprotección de riesgos laborales
- **PRL. 2: Seguimiento de las emergencias**
  - *PRLPC02: Notificación, investigación y registro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.(Sin resultados)*

- **PRL. 3: Coordinación de la vigilancia de la salud**
  - PRLPC03: *Tasa anual de reconocimientos médicos realizados sobre el total de reconocimientos médicos autorizados.(Sin resultados)*
  - PRLPC04: 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: Tiempo medio en remitir a Gestión económica la liquidación de los ingresos de los cursos de verano.
- **GAC. 3: Gestión de Becas**
  - GACPC03.1: Construir el expediente electrónico de los becarios de la UNIA.
  - 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.
- **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.
- **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: Plazo 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 remisión 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**
  - Tasa de BD Oracle que utilizan la herramienta RMAN para la realización de copias de seguridad respecto del total de BD.

## 8. ÁREA: INNOVACIÓN DOCENTE Y DIGITAL (4)

- **INN.1: Asistencia técnica a usuarios.**
  - INNPC01: Tasa de incidencias resueltas
  - INNPC02: Estudio, análisis y evaluación para la implantación de un sistema de gestión de incidencias.
- **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: Disposición de un sistema de seguimiento y gestión de proyectos tecnológicos y de innovación.
  - **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**

- PCAPC01: Tasa de emisión de informes anuales elaborados por el Área y remitidos al Vicerrector de Formación no reglada, Calidad e Investigación.
- **PCA.2: Evaluación**
  - PCAPC02.1: Actualización de datos de la UNIA para el Sello EFQM.
  - PCAPC02.2: Elaboración del Informe de seguimiento del Plan Estratégico del periodo 2016-2017.
- **PCA.3: Gestión y Soporte de Dirección Estratégica**
  - PCAPC03: Apoyar y coordinar la elaboración del plan de mejora surgido del proceso de evaluación EFQM 2017.

## 10. ÁREA: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN (1)

- **GCO.1: Gestión de la Comunicación**
  - GCOPC01.1: Análisis cuantitativo/cualitativo de la base de datos con la memoria de medios de comunicación conjunta, estudiando los impactos publicados por Campus en 2017.
  - 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 2017.

## 11. ÁREA: ACCIÓN CULTURAL Y PARTICIPACIÓN SOCIAL (2)

- **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 .
- **ACP.2: Gestión de Actividades de Arte y Pensamiento**
  - ACPPC02.1: Tiempo medio de respuesta a las propuestas recibidas de actividades culturales (excluidas jornadas y talleres).
  - ACPPC02.2: Satisfacción media obtenida en el resultado de encuestas de satisfacción general de las actividades culturales.

## 12. ÁREA: COOPERACIÓN (1)

- **COOP.1: Gestión de Proyectos de Cooperación**
  - COOPC01.1: Informe final sobre la ejecución del Proyecto de Movilidad para el aprendizaje, Acción clave 1 Educación Superior KA103.
  - 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.
  - COOPC01.3: Número total de proyectos de cooperación presentados a convocatorias oficiales.

## 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.

### 13.2 Audiovisuales

- **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.
  - CRA04.2: 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.

## 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.
- **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 2018, 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.

Se adjunta un Anexo donde 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

En 2017 se actualizaron todos los indicadores del área y se anularon aquellos que medían las actividades de asistencia a órganos de gobierno, por lo que este año, en función de los resultados obtenidos en ellos, este año se han presentado valores base en su mayoría, ya que el objetivo del

pasado año era medir su viabilidad y eficacia en la medición.

El nuevo proceso de Gestión de convenios ha supuesto la medición de un nuevo indicador:

*AEGPC05.1: Realización de un protocolo de organización de convenios.*

Todos los indicadores han conseguido mantener o superar los valores objetivos propuestos a principios 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) justifican los resultados que se indican en el informe presentado.

Respecto a los dos procesos de apoyo incorporados al área podemos destacar:

**Gestión del Registro.** Los resultados de los indicadores de este proceso se han presentado desagregados por Sede.

El primero de ellos, *Tiempo medio de documentos registrados de salida desde su recepción* ha superado los valores que se propusieron en su valor objetivo; en cuanto al segundo, *Tasa de registros anulados por error en los datos respecto del total de registros*, lo que se proponía era su medición, para el próximo año partir de un valor base a tener en cuenta y considerar su eficacia.

**Gestión de asuntos jurídico.** Se presenta un indicador binario, *Realización de un Protocolo de organización de las reclamaciones presentadas a la Universidad.*

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

## Área de Gerencia

En 2018 siguiendo las pautas que se establecieron en el Plan de mejora del EFQM el año anterior se redefinieron los indicadores de los siguientes procesos clave:

- ➔ 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.*
- ➔ 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
  - GERPC04.1: Número de planes de desarrollo de competencias individualizados del PAS.*

El proceso de *Dirección de Servicios Generales* continúa en estudio por lo que no se han presentados medición. Todos los indicadores de procesos clave presentados por la Gerencia han mantenido o superado los valores objetivos establecidos y sus evidencias validan la superación de

los mismos.

### Área de Control Interno

En 2018 se incorporan dos nuevos indicadores del proceso clave de control interno:

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.

Los resultados de 4 de los 5 indicadores establecidos para este año han cumplido con los valores objetivos propuestos; el indicador CINPE02. Control financiero permanente ha sido el único que no se ha cumplido. Respecto a este último indicador se sugiere para el próximo año que se replantee su modificación o anulación, ya que no depende exactamente su superación de su responsable, al tener que contar con la recepción de información para su consecución de las Sedes de la UNIA.

Las evidencias presentadas han sido claras y suficientes para poder comprobar los resultados presentados.

### Área de Gestión Económica y Presupuestaria

Los 3 procesos clave que forman el mapa de procesos han presentado los mismos indicadores del año anterior salvo el de Gestión de ingresos, que ha incorporado el siguiente:

GECPC01.3: Tiempo medio de pago de justificante de gasto (Caja fija)

Los resultados obtenidos han sido positivos en todos los casos menos en el indicador, GECPC01.1: Tiempo medio de registro de cobros en contabilidad; no obstante, la presentación de resultados ha sido positiva en 3 de las 4 Sedes.

Todas las evidencias aportadas para su medición, extractos y justificantes de Sorolla, reflejan los resultados de forma clara y suficiente.

### Recursos Humanos

Los indicadores de los 7 procesos clave que forman parte del área son los mismos que el año anterior, sólo se ha anulado el indicador de formación, RRHPC04.1: Tasa anual de errores en los certificados de formación emitidos y enviados al PAS sobre el total de certificados.

Los resultados obtenidos han sido en todos ellos positivos, en cuanto a los valores que los responsables se comprometieron a comienzos de año, en algunos casos manteniendo los valores base y en otros superando los valores objetivos para el año.

Las evidencias aportadas, Informes, Oficios, Facturas, liquidaciones, Reparos del Servicio de Control Interno, Registros del sistema RED, Registros de entrada, Aplicación Wcronos, evidencian sus resultados y cumplimiento positivo, siendo claras y suficientes.

### Prevención de Riesgos Laborales

Como ya se ha comentado, los procesos que sustentan los servicios de prevención de la UNIA han pasado al área de RR.HH., no obstante las actividades que desde la Sección de prevención de riesgos laborales se realizan ha sido desarrollada durante este año por Gerencia, al estar la persona que ocupa la Sección en situación de IT.

El único indicador que no ha tenido medición ha sido: Tasa anual de reconocimientos médicos realizados sobre el total de reconocimientos médicos autorizados. Sin embargo, hay que destacar que dichos reconocimientos se han realizado por Sede.

Los resultados de todos los indicadores según el informe enviado por el Vicegerente han sido valorados positivamente, así como sus evidencias.

### Área de Gestión Académica

Una vez finalizada en 2017 la revisión de los indicadores del área siguiendo las pautas del Plan de mejora del EFQM llevado a cabo, se actualizaron los indicadores del área en 2018; de los 6 indicadores que conforman el mapa de procesos, 5 han actualizado sus indicadores en los siguientes términos:

- ➔ GAC.2: Gestión de admisión y matriculación. Se anulan los indicadores:  
*GACPC02.2: Plazo medio en dar de alta en el Campus Virtual a los profesores de títulos propios de posgrado.*  
Este indicador se sustituye por: Tiempo medio en remitir a Gestión económica la liquidación de los ingresos de los cursos de verano.  
*GACPC02.3: Tiempo medio en remitir a Gerencia la liquidación de los ingresos de matrícula de las actividades de los Cursos de verano.*
- ➔ GAC.3: Gestión de Becas. Se anulan los indicadores:  
*GACPC03.1: Plazo medio en remitir a la Sección de becas los expedientes de solicitudes de becas recibidas en tiempo y forma.*  
*GACPC03.2: Plazo medio en remitir a la Sección de becas las solicitudes de becas desde la fecha de subsanación y/o mejora.*  
Este indicador se sustituye por: 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.
- ➔ GAC.4: Gestión de planes de estudio. Se anula el indicador:  
*GACPC04.3: Creación de un Registro telemático de emisión de certificados de docencia del profesorado de estudios de posgrado.*
- ➔ GAC.5: Gestión de Títulos Propios. Superados los indicadores de este proceso en 2017 se

han sustituido por:

GAC.5.1: Tiempo medio transcurrido entre la recepción de los títulos propios desde la imprenta hasta la remisión al alumnado.

GAC.5.2: Plazo medio en solicitar el alta de los profesores de títulos propios en el campus virtual.

- ➔ GAC.6: Gestión de Títulos Oficiales. Superado el indicador de este proceso en 2017 se han sustituido por:
- ➔ GAC.6.1: Tiempo medio transcurrido entre la solicitud del alumnado y la remisión del título oficial.

El objetivo de todos los indicadores que se han actualizado, bien por superación del objetivo marcado o por obsolescencia, eran medir su eficacia para este año y ver su comportamiento para el próximo año. En cuanto al resto, o bien han mantenido el valor base o han superado positivamente los valores propuestos al inicio del año.

Los informes presentados por el Director del área y resto de responsables de indicadores, informes extraídos de Universitas XXI académico, e Informe del área de planificación y calidad, son evidencias que justifican suficientemente su validación y superación de los compromisos anuales establecidos.

### Área de Gestión de las TIC

Se mantiene la dinámica de los años anteriores en la superación de los valores base que se establecieron en 2018 y de los resultados obtenidos según los valores propuestos para este año. Se actualiza el indicador del proceso *TIC.3: Desarrollo y mantenimiento del sistema de información*.

*TIC.3.1: Tiempo de disponibilidad de los servicios UNIVERSITAS XXI ubicados en el cloud de la UNIA.*

Las evidencias presentadas (informes, archivos LOG, tickets) son claras y suficientes y avalan los resultados obtenidos.

### Área de Innovación

Los 4 procesos del área mantienen los mismos indicadores que se actualizaron el año anterior, y presentan resultados positivos en sus valores objetivos.

Las evidencias que se aportan desde el área: informes realizados desde el área, sistema de encuestas LimeSurvey ... avalan de forma positiva sus resultados y por tanto el cumplimiento de sus objetivos.

### Área de Planificación y Calidad

Los resultados de todos los indicadores correspondientes a los 3 procesos clave del área quedan validados por haber superado positivamente su cumplimiento. Hay que destacar, como ya viene siendo habitual cada dos años, que el proceso PCA.2 Evaluación, incorpora en 2018 el indicador

relativo al la elaboración del Informe de seguimiento del Plan Estratégico del periodo correspondiente, en este caso 2016/2017.

Las evidencias presentadas reflejan de forma clara los resultados obtenidos y el cumplimiento de los indicadores. (web del Vicerrectorado de Planificación Estratégica, Evaluación y Responsabilidad Social, Cuadro de mando SGS).

### Área de Gestión de la Comunicación

Los dos indicadores que forman parte del mapa de procesos del área, GCO.1: Gestión de la comunicación, han presentado resultados positivos.

El informe presentado con las evidencias avalan sus resultados ya que son claras y suficientes para validar su cumplimiento.

### Área de Gestión Cultural y Participación Social

En los dos procesos clave del área, ACP.1: Gestión de las actividades culturales y ACP.2: Gestión de Actividades de Arte y Pensamiento, siguen teniendo los mismos indicadores.

Los 5 indicadores que sustentan estos procesos han superado en todos los casos los valores objetivos propuestos para 2018; las evidencias aportadas son claras y suficientes para justificar sus resultados.

### Área CRAI

De los 4 procesos clave del área se han actualizado los indicadores de los siguientes:

- ➔ CRA.2: Proceso técnico: Número de documentos a texto completo incorporados al repositorio institucional de la UNIA.
- ➔ CRA.4: Gestión de Publicaciones: 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.

De los 7 indicadores sobre los que se ha realizado la medición de los procesos, 6 de ellos ha superado los valores objetivos previsto; sólo el CRAIPC1.2: Tiempo medio de respuesta a la petición de préstamo interbibliotecario, no ha tenido valores positivos.

Todas las evidencias presentadas por el responsable del área (Informes, enlaces enlaces con URL y Base de datos del CRAI) justifican suficientemente sus resultados y por tanto su cumplimiento, en su caso.

### Área de Servicios Generales

Con motivo de las pautas que se establecieron en el Plan de mejora del EFQM, los indicadores de este área se actualizaron en su mayoría y se concretaron algunas actividades de mejora para su puesta en marcha en 2018; por ello en las propuestas de indicadores realizadas a primeros de año, se concretaron dos indicadores nuevos:

- ➔ *SEG03.2: Informes sobre consumos eléctricos y de agua.*
- ➔ *SEG03.3: Informes sobre consumos de papel.*

Los resultados aparecen desglosados por Sedes y las evidencias que se aportan (Sistema de tickets, informe del responsable, estadillos etc.) justifican positivamente el cumplimiento en cada uno de los indicadores.

### Área de Cooperación

El proceso de **Gestión de proyectos de cooperación** presenta 3 nuevos indicadores que sustituyen a los presentados de carácter binario el año anterior, ya que éstos cumplieron con los objetivos propuestos para ese año.

- ➔ *COOPC01.1: Informe final sobre la ejecución del Proyecto de Movilidad para el aprendizaje, Acción clave 1 Educación Superior KA103.*
- ➔ *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.*
- ➔ *COOPC01.3: Número total de proyectos de cooperación presentados a convocatorias oficiales.*

Las evidencias aportadas evidencian sus resultados positivos de cumplimiento.

## V. Conclusiones

Con el desarrollo en 2017 del Plan de mejora del EFQM entre cuyos objetivos estaba una revisión y actualización de los indicadores que medían el rendimiento y eficacia de los procesos de gestión de la UNIA, en 2018 se han ido actualizando algunos de ellos, bien porque han cumplido el fin por el que se establecieron o bien porque por la dinámica del mismo proceso y los resultados obtenidos no se ha visto su operatividad para medir la eficacia del mismo. Por otro lado se han incorporado algunos nuevos por cambio en alguna normativa que incide en la modificación del flujo de algún proceso clave.

De los 56 procesos podemos decir que a finales de 2018 se han presentado los resultados de 87 indicadores, incluyendo 3 de los 2 procesos de apoyo que se gestionan desde las áreas de Apoyo Equipo de Gobierno y Registro respectivamente, frente 80 en 2017. Sería aconsejable que aquellos indicadores que han superado hace tiempo sus resultados fueran actualizados para el próximo año.

Finalmente destacamos que casi la totalidad de los indicadores asociados a los procesos cumplen con los valores objetivos que se propusieron a primeros de año o bien han mantenido su valor base, aunque hay que insistir que sería conveniente que los responsables de los indicadores asociados a los procesos actualizaran aquellos que tengan superados su cumplimiento.

De todos estos indicadores, 73 de ellos han estado asociados a los compromisos de 119 personas que realizaron la Evaluación del Desempeño de 2018. A continuación se reflejan por cada área/unidad funcional, el número de indicadores y el personal asociado.

ÁREAS	Indicadores asociados a los procesos	Personal asignado
Apoyo al Equipo de Gobierno	6	10
Gerencia	6	3
Control Interno	3	1
Gestión Económica y Presupuestaria	6	15
Recursos Humanos	5	3
Gestión Académica	9	34
Gestión de las TICs	4	8
Innovación	5	3
Planificación y Calidad	5	3
Gestión de la Comunicación	2	2
Acción Cultural y Participación Social	3	3
CRAI	7	8
Servicios Generales	7	21
Cooperación	3	1
Registro	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>119</b>

## ANEXO : Informes de resultados de indicadores por áreas

AA.CC. -- Gestión por procesos

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
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 $5230/5686=0,91*100=91,98\%$	Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Cursos de Verano	Informe de resultados	Gestión por procesos	Anual	66%	66%
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 encuestados/ nº total de proveedores encuestados	Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Cursos de Verano	Encuestas del área (Vicerrectorado Planificación y Calidad), intranet.	Gestión por procesos	Anual	3	3
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 $884 / 100 = 8,84$	Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Cursos de Verano	Informe de resultados	Gestión por procesos	Anual	7,59	Inferior a diez días laborables

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 54/41= 1,31	Gerencia	Informe de resultados	Gestión por procesos	Anual	4,75	Inferior a diez días laborables
ACPPC2.2: Satisfacción media obtenida en el resultado de encuestas de satisfacción general de las Actividades Culturales	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 encuestados	Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Cursos de Verano	Encuestas del área. Informe de resultados	Gestión por procesos	Anual	3	3

GAC -- Gestión por procesos

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
GACP01.1 Valoración media obtenida en las encuestas de satisfacción de Profesores de los denominados cursos cortos en los items, 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	4,51	Mantener el valor por encima de 4
GACP02.3. Tiempo medio tardado en remitir a Gestión Económica la liquidación de los ingresos de los cursos de verano	Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso	$Tm = \frac{\text{tactividad1} + \text{tactividad2} + \text{tactividad} / \dots / n^{\circ}}{\text{total de actividades celebradas}}$ Tm: tiempo medio actividad n: n° de días transcurridos desde la finalización de la programación de CV del campus hasta la fecha de envío de la liquidación	Gerencia / Dirección de Recursos Humanos	Tabla GACP23 Informe CV_GE_2017-18.ods (con información fecha correo electrónico enviando informes "situación matrículas por curso" y "Anexo-listados-inf. personalizado/ ECOACA/REDCENT1"	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	Determinar el Valor base
GACP03.2 Construir el expediente electrónico 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	Sin determinar	Sí

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	$Pm = n^{\circ}$ de días transcurridos desde la recepción del título propio hasta la remisión al alumnado / $n^{\circ}$ total de títulos propios tramitados	Gerencia / Dirección de Recursos Humanos	Informe de la Sección de Títulos	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	Determinar el valor base
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	$Pm = n^{\circ}$ de días transcurridos desde la recepción de cada una de las solicitudes de títulos oficiales hasta la notificación de los mismos / $n^{\circ}$ 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	No se dispone	Determinar el valor base
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	$T = N^{\circ}$ de alumnos de MOF que han realizado automatrícula / $N^{\circ}$ total de alumnos matriculados en MOF x 100	Gerencia / Dirección de Recursos Humanos	Informes UXXIAC (Extracción datos consulta matrícula inicial)	Gestión por procesos	Anual	62.63%	Mantener el valor base
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 estén 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	4,32	Mantener el valor por encima de 4

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	Mantener el valor base
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.	Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso.	Pm = nº de días transcurridos entre la publicación de la resolución definitiva de becas/notificación al Área de Gestión Económica para el pago efectivo de las ayudas concedidas. Pm/nº de resoluciones.	Gerencia / Dirección de Recursos Humanos	Resoluciones definitivas de becas. Comunicación interna de la Sección de Becas al Área de Gestión Económica.	Gestión por procesos	Anual	Sin determinar	Determinar el valor base.

**AEG -- Gestión por procesos**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
AEGPC01.1. Tasa de organización de actos protocolarios en los que participan cargos, cuidando 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 x 100/ nº total de actividades y eventos programados y anotados en Agenda Unia	Gerencia/Vicegerencia/Jefatura Gabinete	Agenda Gabinete	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	Medir
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	Vicegerente	Confirmaciones escritas	Gestión por procesos	Trimestral	89%	89%
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

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	Vicegerente	Pantallazo de la agenda compartida	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener valor base
AEGPC05.1 Realización de protocolo de organización de los convenios e informes jurídicos	Realizar minuciosamente todas las acciones necesarias para la aprobación, firma y remisión de los convenios y para la obtención de informes jurídicos	Binario	Vicegerente	Protocolo realizado	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	SI
AEGPC06.1 Realización de protocolo de organización de las reclamaciones presentadas a la universidad	Realizar minuciosamente todas las acciones necesarias para la tramitación de las reclamaciones presentadas ante la Universidad administrativa y/o judicialmente	Binario	Vicegerente	Protocolo realizado	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	SI

COM -- Gestión por procesos

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
GCOPC01. Análisis cuantitativo/cualitativo de la base de datos con la memoria de medios de comunicación conjunta, estudiando los impactos publicados por campus en 2017.	Conocer las noticias sobre la UNIA publicadas o difundidas por los medios de comunicación social de toda la universidad y por campus, con el objetivo de analizar la repercusión general de las actividades de la UNIA a lo largo de 2017.	Número total de impactos mediáticos sobre la UNIA y por campus	Vicerrector Estudiantes y Comunicación	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	2.000 Impactos mediáticos de la UNIA	4.571 Impactos mediáticos de la UNIA
GCOPC02. Tasa de comunicados de prensa publicados en redes sociales, respecto al total de informaciones difundidas por el Servicio de Información y Prensa a través de la web institucional en 2015.	Potenciar y ampliar la difusión de las actividades de la UNIA utilizando herramientas digitales de comunicación, como son las redes sociales.	$T = \frac{\text{Comunicados de prensa en FB y Twitter}}{\text{Comunicados de prensa en web UNIA}} \times 100$	Vicerrector de Estudiantes y Comunicación	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 Twitter, e informe del Área de Gestión de la Comunicación.	Gestión por procesos	Anual	Facebook: 86,4 % Twitter: 82,6 %	Facebook: 90% Twitter: 85%

CI -- Gestión por procesos

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
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 y a RRHH	Contratos firmados, solicitudes de revisión e informes emitidos.	Gestión por procesos	Anual	80%	85%
CINPC02. Control financiero permanente	Realizar Informe anual de control de las operaciones de ingresos y gastos de los Campus	Binario	Gerencia y RRHH	Informe anual	Gestión por procesos	Anual	31 de marzo de 2019.	Mantener el valor base
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 y RRHH	Correo electrónico	Gestión por procesos	Anual	NO se dispone	Mantener valor base
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
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 gasatos 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

### COOP -- Gestión por procesos

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
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	1	1
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	$T = \text{sumatorio} (FE_{ge} - FE_{mp}) / n$ $T = \text{tiempo medio}$ $FE_{ge}: \text{fecha de comunicación de salida del PAS}$ $FE_{mp}: \text{fecha realización memoria pago.}$	Dirección de Recursos Humanos	Resoluciones, correos electrónicos, documentación entregada	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	3
COPPC01.1. Número total de proyectos de cooperación presentados a convocatorias oficiales.	Presentación de proyectos a convocatorias oficiales de organismos de cooperación descentralizadas	Suma se la totalidad de proyectos de cooperación presentados.	Vicerrectorado de Internacionalización	Resolución de concesión del proyecto, convenio firmado con AACID y proyecto presentado	Gestión por procesos	Anual	Es un valor variable dependiendo de las decisiones del Vicerrectorado	20%

**COOP -- Gestión por procesos**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
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	1	1
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	$T = \text{sumatorio} (FE_{ge} - FE_{mp}) / n$ $T = \text{tiempo medio}$ $FE_{ge}: \text{fecha de comunicación de salida del PAS}$ $FE_{mp}: \text{fecha realización memoria pago.}$	Dirección de Recursos Humanos	Resoluciones, correos electrónicos, documentación entregada	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	3
COPPC01.1. Número total de proyectos de cooperación presentados a convocatorias oficiales.	Presentación de proyectos a convocatorias oficiales de organismos de cooperación descentralizadas	Suma se la totalidad de proyectos de cooperación presentados.	Vicerrectorado de Internacionalización	Resolución de concesión del proyecto, convenio firmado con AACID y proyecto presentado	Gestión por procesos	Anual	Es un valor variable dependiendo de las decisiones del Vicerrectorado	20%

**CRAI -- Gestión por procesos**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
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, VEUP	Encuestas realizadas	Gestión por procesos	Anual	3,9	4,1
CRAIPC1.2. Tiempo medio de respuesta a la petición de préstamo interbibliotecario	Conocer el tiempo medio de respuesta desde que el usuario realiza la petición documental hasta que éste se recibe en la Biblioteca	$T_m = \text{Suma de días de espera de cada gestión} / N^{\circ} \text{ total de gestiones}$	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
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 recibdas al correo biblioteca.digital@unia.es	Gerencia, VEUP	Informe anual con los resultados obtenidos a partir de los correos recibidos/enviados a/desde biblioteca.digital@unia.es	Gestión por procesos	Anual	7 horas	6 horas 30 minutos

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 de 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 <a href="http://dspace.unia.es/browse">http://dspace.unia.es/browse</a>	Gestión por procesos	Anual	120	125
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 <a href="https://vimeo.com/servicioaudiovisualunia">https://vimeo.com/servicioaudiovisualunia</a> Informaciones adjuntas de ATEI y CACOCU	Gestión por procesos	Anual	14% 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
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, VEUP, Comisión de Publicaciones	Informe con documentación acreditativa de todas las actividades realizadas para publicitar cada obra publicada	Gestión por procesos	Anual	5 acciones publicitarias por cada publicación	5,25 acciones publicitarias por cada publicación
CRAIPC4.2. 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	Mejorar la difusión de nuestras publicaciones mediante la gestión de intercambio y donación	Tm=Suma de días de espera de cada gestión / Nº total de gestiones	Gerencia/Oficina del Plan Estratégico	Informe elaborado a partir de los datos obtenidos de la Base de Gestión de la distribución de publicaciones por intercambio y donación. Control de solicitudes y respuestas por correo electrónico: <a href="mailto:biblioteca.intercambio@unia.es">biblioteca.intercambio@unia.es</a>	Gestión por procesos	Anual	25 horas	24 horas

**GER -- Gestión por procesos**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
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.	$T = \text{ERR} \times 100 \text{ ----- SEDE}$	GERENCIA, VICERRECTORES DE CAMPUS, CSS.	DOCUMENTACIÓN EVALUACIÓN DE RIESGOS.	Gestión por procesos	Anual	0	TODAS LAS SEDES: 4
GECPC0 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.	$X = \text{Suamtorio}(\text{FP-FAG})/n$ $X = \text{días FP} = \text{fecha de publicacion FAG} = \text{fecha de aprobación del gasto}$ $n = \text{número de expedientes}$	Gerencia/Vicegerente	Resolución aprobación expediente/Publicación Perfil Contratante y/o DOUE	Gestión por procesos	Anual	Medir	30 días
GECPC0. 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%
GECPC0. Planificación de la Contratación administrativa	Planificar al menos el 10% de la contratación administrativa de la UNIA.	$\text{Tasa} = n^{\circ} \text{ de contratos planificados} / \text{total contratos} \times 100$		Perfil del contratante	Gestión por procesos	Anual	0	10%

GECPC0. Tiempo medio para el inicio de un expediente de contratación (Procedimiento abierto)	Reducir el tiempo transcurrido entre la emisión de la memoria de una unidad tramitadora proponiendo un contrato y la revisión de la misma para su tramitación.	$X = \frac{FI-FM}{n}$ X=días FI=fecha de inicio FM=fecha de la Memoria n=número de expedientes	Gerencia/Director de Recursos Humanos	Memoria justificativa del contrato/Vicegerente	Gestión por procesos	Anual	Medir	30 días
GERPC01. 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
GERPC03. Grado de cumplimiento del Plan Plurianual de Promoción Interna del Personal de Administración y Servicios de la UNIA.	Cumplir con los plazos establecidos.	$Tr = \text{Fecha prevista} - \text{Fecha de la convocatoria}$ .	Consejo de Gobierno	Acta del Consejo de Gobierno, Resoluciones, Acuerdos e Informes.	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	Medir
GERPC04.1: Número de Planes de Desarrollo de competencias individualizados del PAS de la UNIA. desfases/gaps en las competencias del PAS. (Proponer en 2018)	Mejora competencial del personal para conseguir un mayor rendimiento de la Institución	$N^{\circ} \text{ PDI} / N^{\circ} \text{ PAS} \times 100$ con gap x 100	Consejo de Gobierno	Informe de la Gestión por Competencias del PAS.	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	Medir
GERPC05. 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.

GERPC06. 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.
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	Presentar el Informe.
Implantar el Plan de Prevención de Riesgos Laborales y Autoprotección	Implantación de la PRL y la autoprotección en la UNIA.	Tasa=nº de medidas adoptadas/nº de medidas planificadas x 100		Plan de prevención/medidas adoptadas	Gestión por procesos	Anual	0	50%
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)	T=F de entrega de la Inf.-Fecha de necesidad de la informaci. - 40 ..... Núm. de trabajadores Informados/Formados.		ACUSE DOCUMENTACIÓN ENTREGADA	Gestión por procesos	Anual	MEDIR	40 DÍAS

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<sub>i=1</sub><sup>n</sup> (Fecha de Finalización de la Investigación - Fecha de Comunicación del accidente) / n 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.
Planificación de la Contratación Administrativa	Planificar al menos el 10% de la contratación administrativa de la UNIA.	$T = \frac{n^{\circ} \text{ de contratos planificados}}{\text{total contratos}} \times 100$		Expedientes de contratación/ Resoluciones	Gestión por procesos	Anual	0	10%
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 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 sobre el complemento de productividad.	Binario	Gerencia	Informe de Evaluación del Desempeño, de la gestión por procesos, de la gestión por competencias y Acuerdo de aprobación del 4º tramo del Acuerdo sobre el complemento de productividad.	Gestión por procesos	Anual	NO	SI

<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><math>T = \frac{RMR}{RMA} \times 100</math> (Reconocimientos periódicos <math>T = \sum_{i=1}^n (FS-FT) \leq 100</math>) 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>
--	--	---	--	--	-----------------------------	--------------	------------	------------

**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	$T = \text{Sumatorio}(\text{FA}-\text{FI})/n$ T=Tiempo medio FI=fecha de ingreso en cuenta FA=fecha de asiento del cobro n=número de cobros	Gerencia	Extracto bancario, justificantes de ingresos	Gestión por procesos	Anual	15 días	12 días	11,40 días

**Datos indicador**

GECPC01.2 Tasa de justificantes de ingresos erróneos	Reducir el número de justificantes erróneos	$T = (E/J) * 100$ T=tasa E=número de justificantes erróneos J=número de justificantes generados	Gerencia	Justificantes de ingresos generados y justificantes de ingresos borrados	Gestión por procesos	Anual	2,80%	2,70%	1,92%
--	---	--	----------	--	----------------------	-------	-------	-------	-------

**Datos indicador**

GECPC02.1: Tiempo medio de reconocimiento de obligaciones	Reducir el tiempo de contabilización del gasto ejecutado en el sistema contable	$T = \text{Sumatorio}(\text{FA}-\text{FC})/n$ T=Tiempo medio FA=Fecha de conformidad del gasto FC=fecha de creación del documento contable n=Número de justificantes de gasto	Gerencia	Justificantes de gasto	Gestión por procesos	Anual	15 días	12 días	2,03 días
---	---	--	----------	------------------------	----------------------	-------	---------	---------	-----------

**Datos indicador**

GECPC02.2. Tasa de justificantes de gastos erróneos	Reducir el número de justificantes erróneos	$T = E/J \times 100$ T=tasa E=número de justificantes erróneos J=número de justificantes generados	Gerencia	Justificantes de gasto	Gestión por procesos	Anual	1,80%	1,75%	1,64%
---	---	---	----------	------------------------	----------------------	-------	-------	-------	-------

**Datos indicador**

GECPC04.1. Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento negociado	Reducir el tiempo transcurrido entre la solicitud emitida por un servicio y la formalización el contrato por procedimiento negociado	$X = \text{Sumatorio} (FF_i - FS_i) / n$ X=días FS=fecha de solicitud FF=fecha de formalización n=número de expedientes	Gerencia	Solicitud/memoria de necesidades de bienes o servicios, Contrato firmado por distintas áreas	Gestión por procesos	Anual	50 días	45 días	21 días
<b>Datos indicador</b>									
GECPC04.2. Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento abierto	Reducir el tiempo transcurrido entre la solicitud emitida por un servicio y la formalización del contrato por procedimiento abierto	$X = \text{Suamtorio} (FF_i - FS_i) / n$ X =días FS=fecha de formalización FF=fecha de formalización n=número de expedientes	Gerencia	Solicitud/memoria de necesidades de bienes o servicios - Contrato firmado por las distintas partes	Gestión por procesos	Anual	120 días	110 días	55 días
<b>Datos indicador</b>									
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	1%	0,90%	1,00%

**ID -- Gestión por procesos**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
INNPO3.01. Disposición de un sistema de seguimiento y gestión de proyectos tecnológicos y de innovación	Disponer de un sistema para la gestión de proyectos	Binario		Informe y pantallazo sistema con todos los procesos gestionados. Pantallazo y referencia al sistema piloto de gestión de proyectos basado en software libre.	Gestión por procesos	Anual	SI	SI
INNPO1.01. Tasa de incidencias resueltas	Garantizar una calidad en el servicio de incidencias y la atención al usuario	$T = \frac{\text{N}^\circ \text{ incidencias resueltas}}{\text{N}^\circ \text{ total de incidencias}} \times 100$		Informe de registro de incidencias	Gestión por procesos	Anual	97%	Mantener el valor base
INNPO1.02. Estudio, análisis y evaluación para la implantación de un sistema de gestión de incidencias	Disponer de un sistema de gestión de incidencias para el ámbito de la enseñanza virtual	Binario		Informe de actuaciones y pantalla donde se ve la capacidad de poder escalar las incidencias a diferentes estados.	Gestión por procesos	Anual	SI	SI
INNPO2.01. 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	$\text{Resultados encuestas satisfacción} = \frac{\text{Sumatorio encuesta}}{\text{N}^\circ \text{ preguntas}} / \text{N}^\circ \text{ de acciones}$		Encuestas de satisfacción de acciones formativas	Gestión por procesos	Anual	4	Mantener el valor base
INNPO4.01. Tasa de acciones virtualizadas en plazo	Comprobar la eficacia en la implantación de acciones formativas en el espacio virtual de aprendizaje	$R = \frac{\text{Número de acciones que empiezan a tiempo}}{\text{Número total de acciones formativas}} \times 100$		Campus Virtual, Excel con fechas altas	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base

**CAL -- Gestión por procesos**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
Elaboración del informe de seguimiento del plan estratégico del período 2016-17	Presentar y difundir los resultados del plan estratégico	Binario	Vicerrector de Enseñanza no reglada, calidad e investigación	Informe del plan entregado al vicerrector	Gestión por procesos	Anual	no	si
PCAPC01: Tasa de emisión de informes anuales elaborados por el área y remitidos al Vicerrector de Formación no reglada, Calidad e Investigación	Presentar y difundir los resultados de las encuestas	$T = \frac{N^{\circ} \text{ informes remitidos dentro del año}}{\text{total informes a elaborar}} \times 100$	Vicerrector de Formación reglada y títulos propios. y Vicerrector de Formación no reglada, Calidad e Investigación	Informes remitidos al Vicerrector	Gestión por procesos	Anual	100%	100%
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
PCAPC03: Elaborar la Memoria de Responsabilidad Social de la UNIA del curso académico cerrado	Soporte a la recogida de datos, a la redacción y corrección de la Memoria de Responsabilidad Social	Binario	Vicerrector de Formación no reglada, Calidad e Investigación	Web VPC	Gestión por procesos	Anual	SI	SI
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	No	Si

PCAPC04.- Apoyar y coordinar el proyecto de revisión y actualización del SGCI de los Estudios de Postgrado Oficiales	La adecuación del SGCI de los Títulos Oficiales de Postgrado que permita atender los requerimientos de la Agencia Evaluadora		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
PCAPC05.- Apoyar y coordinar el proyecto de diseño e implantación actualización del SGCI de los Estudios de Postgrado Propios	Conseguir la implantación efectiva de un SGCI a la totalidad de los títulos propios de postgrado que permita tanto su evaluación como el apoyo a la toma de decisiones en la configuración de la programación académica de dichos títulos		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

### RR.HH. -- Gestión por procesos

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
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.
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	$Tm = (\text{Sumatorio}) \text{Fecha de elaboración} - \text{Fecha de entrada} / \text{N}^{\circ} \text{ de solicitudes o peticiones recibidas}$	Gerencia	Fuentes de información y documentación expedida	Gestión por procesos	Anual	1.67	2,5
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%
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

RRHPC04.1 Tasa anual de errores en los certificados de formación del PAS emitidos sobre el total de certificados.	Reducir la tasa de errores en la emisión de certificados de formación del personal.	$T = \text{Total de certificados erróneos} / \text{Total de certificados emitidos} \times 100$	Gerente - Comisión de formación	Partes de asistencia - Actas de evaluación emitidas por el formador - Consultas de Meta4 La documentación se encuentra a disposición en la Sección de Formación	Gestión por procesos	Anual	20%	Mantener el valor base
RRHPC04.2: 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	$T_m = X (FFaf - FEen) / n$ X=Sumatorio FFaf=Fecha de finalización actividad formativa FEen=Fecha de envío de la encuesta n=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	15 días	Mantener valor base
RRHPC04.3: Tiempo medio de realización de la liquidación a los formadores de las actividades formativas del PAS, para su traslado al Área de gestión económica y presupuestaria.	Mejorar el tiempo transcurrido entre la recepción de las actas firmadas por el formador y la entrega de las liquidaciones que se generen al Área de Gestión Económica.	$T_m = X (FFaf - FEen) / n$ X=Sumatorio FFaf=Fecha de finalización actividad formativa FEen=Fecha de envío de la liquidación al formador para su conformidad y traslado a G.E. n=número de actividades formativas	Gerente – Comisión de Formación	Partes de asistencia – Actas de evaluación de actividades formativas - Liquidación firmada por el formador	Gestión por procesos	Anual	23 días	20 días
RRHPC06.1 Tasa anual de errores en las certificaciones de resultados de la evaluación de competencias realizadas y enviadas al PAS.	Determinar el número de errores en las certificaciones de resultados de la evaluación anual de competencias realizadas y enviadas al PAS.	Certificaciones erróneas/certificados emitidos x 100	Gerencia	Certificaciones de resultados de la evaluación de competencias firmadas por la Gerencia - Expedientes del PAS	Gestión por procesos	Anual	5%	Mantener el valor base
RRHPC07.1: 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

RRHHPC3.1 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 %
---	--	--	--	--	----------------------	-------	------	------

**SS.GG. -- Gestión por procesos**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
SGE02. 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
SGEPC01. 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
SGEPC01. Tasa anual de alojamientos de los servicios de residencia solicitados.	Adecuación de los servicios de residencia a las necesidades solicitadas por los usuarios.	$T = \text{Total de alojamientos realizados} / \text{Total alojamientos solicitados} \times 100$	Gerente de la UNIA.	Certificación emitida por el responsable de la residencia.	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base.
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.	$T = \text{Total adecuaciones realizadas} / \text{Total de adecuaciones solicitadas/detectadas} \times 100$ .	Gerente UNIA.	Certificación emitida por el responsable del comedor.	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base.
SGEPC03. Tiempo medio de resolución de incidencias	Subsanar las averías detectadas en las instalaciones y edificios en el plazo establecido.	$T = \text{Sumatorio de días de resolución de las incidencias} / \text{N}^\circ \text{ total de solicitudes de resolución de incidencias}$	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.
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

SGPE4. 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.	Informe del Servicio de Conserjería.	Gestión por procesos	Anual	3	4.30
---	--	---	---------------	--------------------------------------	----------------------	-------	---	------

TIC -- Gestión por procesos

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
TIC.1.1.2018: 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
TIC.2.1.2018: 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
TIC.3.1.2018: 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
TIC.4.1.2018: Tasa de BD de Oracle que utilizan la herramienta RMAN para la realización de copias de seguridad respecto del total de BD	Garantizar la disponibilidad de los servicios asociado a las BDs Oracle durante el proceso de backup.	Número de bases de datos que utilizan RMAN* 100/Número de Base de datos de las que realizan copias de seguridad.	Gerencia	Archivos LOG de Recovery Manager de Oracle (bajo demanda) Informe de aplicación de RMAN a las BD Oracle	Gestión por procesos	Anual	61%	61%

**REG -- Gestión por procesos**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
REGPC01. Tiempo medio de documentos registrados de salida desde su recepción	Reducir el número de días entre la recepción de la documentación y su correspondiente registro	$X = \text{Sumatorio } (FRS - FO) / n$ $X = \text{días}$ FRS= fecha de registro de salida FO= fecha del oficio n=número de registros de salida.	Gerencia y Secretaría General	Aplicación ARIES de Registro de la UNIA	Gestión por procesos	Trimestral	No se dispone	3 días
REGPC02. Tasa de registros anulados por error en los datos respecto del total de registros	Determinar el nº de registros anulados por cualquier tipo de error en los datos, que se producen al realizar el asiento registral o posteriormente, por el personal de registro.	$Gact = Ereg / Eanu$ Gact: Grado de actuación; Ereg: Entradas registradas; Eanu: Entradas anuladas	Gerencia y Secretaría General	Aplicación ARIES de Registro de la UNIA	Gestión por procesos	Semestral	No se dispone	Medir