

**INyEV -- Gestión por procesos**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
INNPC01.21.01. Media de tiempo de respuesta de atención al usuario	Garantizar una calidad en el servicio de incidencias y la atención al usuario (reduciendo el número de incidencias media por actividad). En este primer año se pretende calcular el valor base del tiempo de respuesta de las incidencias.	Tiempo de respuesta en resolución de ticket		Informe de registro de incidencias. sacu.unia.es	Gestión por procesos	Anual	Desconocido	Descubrimiento del valor base del tiempo de respuesta
INNPC04.01. Tasa de acciones virtualizadas en plazo	Comprobar la eficacia en la implantación de acciones formativas en el espacio virtual de aprendizaje	$R = (\text{Número de acciones que empiezan a tiempo respecto a la plantificación académica} / \text{Número total de acciones formativas}) * 100$		<small>Generación Visual. Exportar datos desde el sistema de gestión de contenidos de aprendizaje. No se debe utilizar en espacios que no sean de gestión y actividades con sus ficheros de apoyo y datos.</small>	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base
PE0.7 Implantación de una sistema de gestión de proyectos y seguimiento basado en SCRUM y Metodologías ágiles	Implantar todo el trabajo del área en un único lugar centralizado y con un seguimiento utilizando SCRUM	Procesos implantados/Procesos totales %	Vicerrectorado, Gerencia		Gestión por procesos	Anual	Desconocido	Implantar la parte de enseñanza virtual 33% del área
PE0.8 Migración del soporte a usuario del centro de atención al usuario al SACAU	Hacer desaparecer el sistema de atención tradicional por mail en beneficio de la plataforma centralizada SACU	SI/NO	Gerencia		Gestión por procesos	Anual	NO	SI