

## Informe de indicadores del Área de Recursos Humanos del año 2018

### 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

RRHHC04.1 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
RRHHC04.2: 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
RRHHC04.3: 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
RRHHC06.1 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
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

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 %
---	--	--	--	--	----------------------	-------	------	------