

Indicadores SS.GG. -- Gestión por procesos

Datos indicador

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

Datos indicador

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

Datos indicador

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

Datos indicador

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

Datos indicador

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

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