



**Informe de resultados de la
Gestión por Procesos 2017 en la
Universidad Internacional de Andalucía**

Informe de resultados de la Gestión por Procesos 2017
Universidad Internacional de Andalucía

Índice

I. Introducción (págs. 1-2)

II. Actualización de los mapas de procesos clave (págs. 2-4)

III. Procesos clave e indicadores de las áreas de la UNIA (págs. 4-13)

IV. Análisis de resultados de indicadores (pág. 13-18)

V. Conclusiones (pág. 19-20)

ANEXO

Informe de resultados de la Gestión por Procesos 2017

Universidad Internacional de Andalucía

I. Introducción

El Informe de la Gestión por Procesos de la Universidad Internacional de Andalucía que se realiza anualmente sirve para verificar el grado de cumplimiento del 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, de los compromisos contraídos con el Contrato Programa suscrito entre la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, objetivo 2.2.1 de Innovación, el objetivo 13 del Plan Estratégico de la Universidad para el periodo 2010-2014, y la Evaluación del Desempeño del PAS.

A su vez, este Informe refleja tanto el seguimiento y control del modelo de gestión por procesos de la UNIA, como las modificaciones que se llevan a cabo a lo largo del año, no sólo referente a los procesos clave de las distintas áreas o unidades funcionales de la Institución sino también las modificaciones que se realizan en sus indicadores.

Como se ha venido reflejando en informes anteriores, los cambios estructurales o de cualquier otra índole que se han producido en la Institución han incidido en la gestión de los procedimientos que soportan los procesos clave de algunas áreas. Así mismo, la puesta en marcha del Plan de Mejora EFQM realizado en 2017 para la renovación del reconocimiento EFQM + 400, ha tenido como consecuencia una serie de acciones de mejora sobre los indicadores presentados este año, que se reflejan en el informe.

Los tres bloques en los que se muestran los resultados de las acciones realizadas son:

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

El informe se realiza con la información enviada a la Gerencia por los Responsables de los procesos, una vez se finalizada con 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, 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

En los últimos dos años, según se refleja en los Informes de resultados de la Gestión por Procesos, se han ido poniendo de manifiesto algunas modificaciones en los mapas de procesos de ciertas unidades funcionales de la UNIA que se ha visto afectadas, no sólo por los cambios estructurales producidos en estos años sino por la propia dinámica de los procesos de gestión de la Institución.

La gestión de estas actualizaciones han seguido la misma dinámica que desde hace años impulsó la Gerencia. A principios de año los Responsables de las áreas/unidades funcionales presentan las actualizaciones de sus mapas de procesos y sus indicadores, de forma que a lo largo del año se pueda realizar su seguimiento y posterior medición; una vez obtenidos sus resultados y analizados, se establecen los objetivos de mejora de los procesos para el año siguiente.

En 2017, algunas áreas abordaron la actualización de sus mapas de procesos por las modificaciones en sus diagramas de flujo, las medidas de mejora que se establecieron como consecuencia del Informe de Gestión por Procesos realizado el año anterior, y por último, por los resultados de los indicadores. Como consecuencia de todo ello, el número total de procesos clave de la Universidad ha disminuido, 61 procesos en 2016 frente a 57 a finales de 2017.

Hay que destacar la implicación del Personal de Administración y Servicios en la gestión de los procesos de su área, así como de sus indicadores, muchos de los cuáles se integran en los Compromisos del personal con la Evaluación del Desempeño.

Los cambios producidos a finales de 2016 en la Relación de Puestos de Trabajo del Personal incidieron en un cambio en las actividades de gestión del personal afectado, ya que algunos de éstos cambiaron de área y por lo tanto se integraron en los flujos de los procesos de las nuevas áreas asignadas; estos cambios se tradujeron también en una actualización de sus competencias asignadas y de los niveles requeridos por la Gerencia para la evaluación de competencias de 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 Gerencia

El mapa de procesos clave del Área de Gerencia que estaba en estudio desde 2015 ha sido actualizado en 2017; los procesos de Rendición de cuentas, planificación y dirección de RR.HH.,

Planificación y Dirección de la Contratación, Planificación de la formación y Desarrollo del PAS y Planificación de la ejecución presupuestaria, han modificado sus diagramas de flujo en función de las nuevas directrices, que con los cambios producidos en la Institución y las actualizaciones de carácter normativo se han ido produciendo.

El único proceso que sigue en estudio es el de Dirección de Servicios Generales; el proceso de Gestión de becas de prácticas profesionales han dejado de gestionarse, porque éstas han finalizado.

Como ya se adelantó en el Informe del año anterior, los procesos que gestionan la Prevención de Riesgos Laborales: Evaluación de la prevención de riesgos laborales, Seguimiento de las emergencias y Coordinación de la vigilancia de la salud, como consecuencia de la actualización de la RPT a finales de 2016, pasan a depender de Gerencia en lugar del área de Gestión económica y presupuestaria.

1.2 Gestión Económica y Presupuestaria

Las actualizaciones producidas en en esta área han sido las siguientes:

- ➔ De los 6 procesos clave que se integraban el mapa de proceso se han anulado los de Gestión de convenios y subvenciones por los siguientes motivos:
 - El proceso de Gestión de convenios ha modificado sus procedimientos y ha pasado a depender de la Secretaría General de la Universidad.
 - Las subvenciones han pasado a gestionarse desde las distintas unidades funcionales que se ven implicadas en su concesión.

- ➔ Se actualiza el proceso de Gestión de la Contratación que para el próximo año pasará a gestionarse desde Gerencia; no obstante con motivo de la publicación de la nueva Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, su diagrama de flujo necesitará nuevamente alinearse con los nuevos requerimientos que la Ley proponga.

- ➔ Se propone por el Director del área un nuevo proceso clave, Gestión de Cobros, del que quedan algunos aspectos por concretar.

1.3 Recursos Humanos

Con la aprobación del Reglamento de Formación por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 29 de noviembre, se ha actualizado el proceso de Gestión de la Formación del PAS, ya que se han anulado una serie de tareas que hasta la fecha se venían realizando y se han incorporado otras nuevas.

Con la aprobación del Reglamento de la Evaluación del Desempeño del PAS por Consejo de Gobierno de fecha 26 de septiembre de 2012, se comienza con la gestión de una serie de actividades relacionadas para llevar a cabo esta evaluación, por ello, una vez consolidada su implementación y desarrollo se crea el proceso de Gestión e la Evaluación del Desempeño, que se incorpora dentro del Mapa de procesos del Área de RR.HH.

1.4 Gestión de la Comunicación

De los 3 procesos clave que conforman esta área se anulan los 2 procesos que se venían gestionando desde la subárea de Identidad Visual, que dejaron de gestionarse en los últimos dos años, siendo éstos:

- ➔ GCO.2: Gestión, desarrollo y supervisión de la identidad visual UNIA
- ➔ GCO.3: Control de difusión y gestión de proveedores

1.5 Servicios Generales

De los 5 procesos clave del Área se anula el proceso de Gestión de la correspondencia por la obsolescencia de la mayor parte de tareas que se venían realizando, y que no conforman en la actualidad un proceso clave para el área.

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

En abril de 2017, a propuesta del Área de Planificación y Calidad, dentro del marco general del Plan de Mejora que abordó la UNIA, se concretaron una serie de actuaciones y acciones, para llevar a cabo por los distintos grupos de trabajo que se constituyeron, entre éstas, la revisión y redefinición de los indicadores de los procesos clave de las áreas/unidades funcionales.

Las revisiones efectuadas en colaboración con Jaime del Palacio de SINERGY, se efectuaron a través de reuniones con los responsables de los indicadores; en éstas se pusieron de manifiesto una serie de observaciones de forma generalizada para la mejora de la medición, por ser evidente que había determinados patrones incorrectos en las definiciones de los indicadores, que eran una constante en la mayoría de las áreas.

A continuación relacionamos algunas medidas de mejora a tener en cuenta:

- ➔ Redefinir las denominaciones.
- ➔ Clarificar la forma de cálculo de algunos indicadores en tiempo medio o tasa.
- ➔ Modificar la frecuencia de las mediciones; la mayoría de los indicadores tienen una medición anual, se propone que sean de carácter trimestral y/o semestrales, para facilitar una mayor capacidad de reacción en su caso.
- ➔ No confundir proceso con proyecto.
- ➔ Introducir algún indicador de carácter estratégico.
- ➔ Incluir indicadores de carácter finalistas.
- ➔ Unificar actuaciones relevantes de varios procesos en un sólo indicador, siempre que sea conveniente.
- ➔ Establecer indicadores donde se mida la satisfacción a través de encuestas.

Algunas de estas propuestas ya se han implementado en algunos indicadores presentados en 2017, otras se han comprometido para poner en marcha el próximo año.

A continuación se relacionan los 57 procesos clave y cada uno de los indicadores asociados, que a 31 de diciembre de 2017 han sido presentados por los responsables de cada una de las áreas.

1. ÁREA: APOYO EQUIPO DE GOBIERNO (4)

- **AEG.1: Asistencia a órganos de gobierno**
 - AEGPC01.1: Realizar un protocolo de organización del Consejo de Gobierno
 - AEGPC01.2: Control de uso del coche oficial
 - AEGPC01.3: Control del consumo de gasolina del coche oficial
- **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.

2. ÁREA: GERENCIA (10)

- **GER. 1: Planificación y dirección de la ejecución presupuestaria**
 - GERPC01: Grado de cumplimiento en las actuaciones relevantes del área¹
- **GER. 2: Planificación y gestión de la contratación**
 - Proceso en fase de estudio -
- **GER. 3: Planificación y dirección de RR.HH.**
 - GERPC03: Tiempo de respuesta desde el análisis de la propuesta de los acuerdos alcanzados que representan un avance en la carrera profesional del PAS hasta su viabilidad económica.

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

- **GER. 4: Planificación de la formación y desarrollo del PAS**
 - GERPC04.1: Presentación anual del Informe de Gestión por Competencias al Consejo de Gobierno.
 - GERPC04.2: Grado de cumplimiento en las actuaciones relevantes del área².
- **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.
- **GER.7: Seguimiento y control de la gestión por procesos**
 - GERPC07: Presentación anual del Informe de Gestión por Procesos al Consejo de Gobierno.

2.1 Subárea: Prevención de Riesgos Laborales

- **PRL. 1: Evaluación de la prevención de riesgos laborales**
 - PRLPC01: Plan de Prevención de riesgos laborales
- **PRL. 2: Seguimiento de las emergencias**
 - PRLPC02: Implantación de los Planes de autoprotección en todos los Campus.
- **PRL. 3: Coordinación de la vigilancia de la salud**
 - PRLPC03: Tasa anual de reconocimientos médicos realizados sobre el total de reconocimientos médicos autorizados.

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.

3. ÁREA: CONTROL INTERNO - (1)

² Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe de ejecución de las actividades programadas en el Plan de Formación.

- **CIN.1 Control Interno**
 - CINPC01.1: Fiscalización previa de los contratos.
 - CINPC02.1: Control financiero permanente.

4. ÁREA: GESTIÓN ECONÓMICA Y PRESUPUESTARIA (5)

- **GEC.1: Gestión de Ingresos**
 - GECPC01.1: Tiempo medio de registro de cobros en contabilidad
 - GECPC01.2: Tasa de justificantes de ingresos erróneos
- **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
- **GEC.4: Gestión de la Contratación**
 - GECPC04.1: Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento negociado.
 - GECPC04.2: Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento abierto.
- **GEC.5: Gestión de Cobros**

- Proceso en fase de estudio -

5. ÁREA: RECURSOS HUMANOS (7)

- **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**

- RRHHPC04.1: Tasa anual de errores en los certificados de formación emitidos y enviados al PAS sobre el total de certificados.
- RRHHPC04.2: Tiempo medio de envío de encuestas de actividades formativas realizadas al PAS.
- RRHHPC04.3: Tiempo medio de realización de la liquidación a los formadores de las actividades formativas del PAS, para su traslado al Área de gestión económica.

- **RR.HH. 5: Coordinación de las acciones en la Gestión por Procesos**

- RRHHPC05.1: 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**

- RRHHPC06.1: Tasa anual de errores en las certificaciones de resultados de la evaluación de competencias realizadas y enviadas al PAS.

- **RR.HH. 7: Gestión de la Evaluación de Desempeño del PAS**

RRHHPC07.1: Presentación a la Gerencia del Informe anual de Evaluación de Competencias del PAS.

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: Plazo medio en dar de alta en el Campus Virtual a los profesores de Títulos Propios de Postgrado.
- GACPC02.3: Tiempo medio en remitir a la Gerencia la liquidación de los ingresos de matrícula de las actividades de los Cursos de Verano.
- **GAC. 3: Gestión de Becas**
 - 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 dese la fecha de subsanación y/o mejora.
- **GAC.4: Gestión de Planes de Estudio**
 - GACPC04.1: Valoración media obtenida en las encuestas de satisfacción de los alumnos de estudios de posgrado en los items del bloque "Desarrollo del curso" y que estén relacionados directamente con los servicios prestados por el área.
 - GACPC04.2 Creación de un Registro telemático de emisión de certificados de docencia del Profesorado de Estudios de Postgrado.
- **GAC.5: Gestión de Títulos Propios**
 - GACPC05.1: Plazo medio en remitir la liquidación de los ingresos por expedición de títulos propios.
- **GAC.6: Gestión de Títulos Oficiales**
 - GACPC6.1: Plazo medio en remitir la liquidación de los ingresos por expedición de títulos oficiales.

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 TIC proporcionados por 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 Planificación y Calidad.

- **PCA.2: Evaluación**

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

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

- PCAPC03: Apoyar y coordinar la elaboración del plan de mejora surgido del proceso de evaluación EFQM 2016

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 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: Tasa de actividades que realizamos específicamente dirigidas hacia los ODS
- COOPC01.2: Tasa de países en los que realizamos intervenciones según el total de los considerados como prioritarios por la cooperación regional y nacional
- COOPC01.3: Tasa de mujeres que se benefician de las actividades realizadas sobre el total de personas beneficiadas.

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: Tasa de documentos (Libros, CDS, CDROMS, DVDS) catalogados y puestos a disposición del público sobre total de documentos de este tipo ingresados y registrados en la Biblioteca.

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: Gestión de difusión en acceso abierto de las publicaciones de la UNIA.

14. ÁREA: SERVICIOS GENERALES (6)

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.

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 2017, 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

Todos los indicadores que miden los procesos de gestión de esta área se han vuelto a definir y han sustituido a los anteriores.

Se han anulado los indicadores: *Control de uso del coche oficial* y *Control del consumo de gasolina del coche oficial*, ya que estas actividades dejan de formar parte del flujo del Proceso de Asistencia a órganos de gobierno.

Todos los indicadores han conseguido superar sus expectativas o han cumplido su objetivo por ser un indicador binario. Las evidencias aportadas (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.

Área de Gerencia

Como ya se ha comentado en líneas anteriores, de todos los procesos que forman parte de esta área, el proceso de *Gestión de becas de prácticas profesionales* se ha anulado y el de *Dirección de Servicios Generales* continúa en estudio.

Los indicadores de resto de los procesos han presentado resultados positivos, y sus evidencias son claras y suficientes para su validación.

Los indicadores del proceso de *Planificación y gestión de la contratación* se han anulado, quedando este proceso en estudio con motivo de la nueva Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público,; en cuanto al proceso de Gestión de contratos que se gestiona desde el Área de

Gestión económica y presupuestaria, aunque se ha actualizado, tendrá que volverse a definir su diagrama de flujo a tenor de las actualizaciones en la normativa que se han introducido.

Los 3 procesos de Prevención de Riesgos Laborales que hasta 2017 se incluían en el área de Recursos Humanos, pasan a depender de Gerencia; los resultados de los procesos de *Implantación de los Planes de autoprotección en todas las Sedes* y el *Plan de prevención de riesgos laborales*, aún habiéndose cumplido con los valores base no han superado los valores objetivos propuestos a comienzos de 2017.

En cuanto al indicador *Tasa anual de reconocimientos médicos realizados sobre el total de reconocimientos médicos autorizados*, supera los valores objetivos propuestos, por lo que su valoración anual es positiva.

Hay que destacar que en las reuniones mantenidas con los Responsables de procesos dentro del Plan de Mejora de EFQM, se realizaron algunas observaciones respecto de los indicadores de prevención, indicando que se podrían realizar algunas mejoras en la definición de sus indicadores para el próximo año, siendo conveniente que entre ellas se establecieran índices de frecuencia, de gravedad, de accidentes de trabajo, en definitiva, índices finalistas y de resultados.

El proceso de apoyo **Gestión del Registro**, sigue integrando a su personal en el área de Gerencia. Los datos que se presentan reflejan los resultados obtenidos en cada uno de las Sedes.

Los resultados de sus indicadores, *Tiempo medio de documentos registrados de salida desde su recepción* y *Tasa de registros anulados por error en los datos respecto del total de registros*, han presentado resultados positivos; en el primer caso por encima de los valores objetivos propuestos a comienzos de 2017, en el segundo caso los valores presentados, aunque valorados positivamente, no se pueden contrastar con los del año anterior, ya que su objetivo era la medición en 2017.

Las evidencias presentadas son suficientes para dar soporte a sus resultados.

Área de Control Interno

Los dos indicadores del proceso de Control Interno, *Fiscalización previa de los contratos* y *Control financiero permanente*, han presentado resultados positivos de cumplimiento respecto a los valores objetivos propuestos.

No obstante, como ya ocurrió en 2016, el segundo de ellos, mantiene el plazo de entrega de sus resultados el primer trimestre del ejercicio presupuestario siguiente, fecha en la que entregó la responsable del indicador el Informe Anual de Resultados sobre el control financiero.

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

Área de Gestión Económica y Presupuestaria

Actualizado el mapa de procesos del área, 4 de los 5 procesos que dan soporte a su gestión, *Gestión de ingresos*, *Gestión de gastos menores*, *Gestión de la liquidación de honorarios a profesores* y *Gestión de la contratación*, todos presentan indicadores cuyos resultados superan los valores objetivos propuestos por el Responsable a comienzos de año; sólo el indicador que mide la *Tasa de liquidaciones de honorarios a profesores erróneas que causan reintegro*, mantiene el valor base.

El nuevo proceso de *Gestión de cobros* incluido en el mapa de procesos en 2017 al estar aún en estudio no ha presentado indicadores. Las evidencias presentadas para su medición, extractos y justificantes de Sorolla, son claras y suficientes para su valoración positiva.

Recursos Humanos

En 2017 se ha incluido en el mapa de procesos del área el nuevo proceso que gestiona la *Evaluación del Desempeño del PAS*, así como los indicadores que intervienen para su seguimiento y medición de sus resultados.

Todos los indicadores que miden el resto de los procesos tienen resultados positivos, salvo el indicador, *Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios internos*, correspondiente al proceso de *Gestión de Personal*, que no presenta resultados acordes a los propuestos con el valor objetivo que se estableció a primeros de año. El resto de indicadores presentan resultados positivos, en algunos casos al 100% de su cumplimiento, en otros superando el valor objetivo establecido.

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.

Área de Gestión Académica

Los indicadores que miden los resultados de los procesos de gestión académica han sido casi todos actualizados; una vez revisados y analizado sus resultados, se observan valores base muy altos; se sugiere que para el próximo año se valore la sustitución de algunos de ellos, entre otros el *Plazo medio de días en remitir la liquidación de ingresos de expedición de títulos propios*, *Plazo medio de días tardados en remitir la liquidación de ingresos por expedición de títulos*, ya que no inciden en la mejora del proceso ni en sus procedimientos.

Se han mantenido los siguientes indicadores:

- *Tasa de implantación del procedimiento de automatrícula para todos los estudios oficiales de Máster*
- *Plazo medio en dar de alta en el Campus Virtual a los profesores de Títulos de Postgrado*

- *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".*

Todos los indicadores tienen resultados positivos aunque la mayor parte de ellos al ser nuevos no podemos ver la relación entre el valor base y el que se ha alcanzado, ya que están determinando su medición.

Los resultados se justifican por los Informes presentados por la Directora del área y los responsables de los indicadores, por los informes extraídos de Universitas XXI académico, e Informe del área de planificación y calidad, siendo evidencias claras y suficientes para su validación.

Área de Gestión de las TIC

En 2017 los resultados de todos los indicadores del área siguen manteniendo altos valores positivos de cumplimiento, sólo el indicador *TICPC04.1 Tasa de BD Oracle que utilizan la herramienta RMAN para la realización de copias de seguridad respecto del total de BD*, como ya ocurrió en 2015, mantiene el valor base establecido.

Las evidencias que se presentan, informes, archivos LOG, tickets, verifican los datos aportados y los resultados obtenidos.

Área de Innovación

Del mapa de procesos del área, 2 de los 4 procesos presentan nuevos indicadores:

- *Asistencia técnica a usuarios: Estudio, análisis y evaluación para la implantación de un sistema de gestión de incidencia.*
- *Gestión de proyectos de innovación: Disposición de un sistema de seguimiento y gestión de proyectos tecnológicos y de innovación.*

Todos los indicadores presentan resultados positivos de cumplimiento; algunos alcanzando el 100%, otros al ser binarios se han cumplido al finalizar el año y el indicador relativo a los *Resultados de las encuestas de satisfacción de las acciones formativas*, ha alcanzado un alto porcentaje en la valoración de las mismas..

Las evidencias que se aportan desde el área: informes realizados desde el área, sistema de encuestas LimeSurvey ... son suficientes y acreditan el cumplimiento de los resultados de todos los indicadores.

Área de Planificación y Calidad

Los indicadores de los procesos clave del área se han mantenido en 2017 y alcanzado el 100% de cumplimiento en sus resultados según los valores objetivos propuestos.

Las evidencias presentadas (web del Vicerrectorado de Planificación Estratégica, Evaluación y Responsabilidad Social, Cuadro de mando SGS) reflejan sus resultados y por tanto su valoración positiva.

Área de Gestión de la Comunicación

Anulados los dos procesos de la subárea Identidad Visual, el único proceso que se mantiene es el de Gestión de la Comunicación; sus indicadores, a pesar que se hicieron algunas observaciones al respecto en las reuniones con motivo del Plan de mejora EFQM, no se ha realizado ninguna actualización, quedando pendiente para el próximo año.

Tanto el indicador *Análisis cuantitativo/cualitativo de la base de datos con la memoria de medios de comunicación conjunta, estudiando los impactos publicados por Campus en 2017*, como el indicador *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*, han obtenido los resultados esperados en sus valores objetivos.

Por tanto, los resultados obtenidos y sus evidencias, claras y suficientes, hace que éstos tengan una valoración positiva en su cumplimiento.

Área de Gestión Cultural y Participación Social

De los dos procesos clave del área, el proceso de *Gestión de Actividades de Arte y Pensamiento* han mantenido los mismos indicadores de 2016, superando las expectativas que se preveían en sus valores objetivos.

Respecto del proceso *Gestión de las Actividades Culturales*, se han actualizado 2 de ellos:

- *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 y Participación Social durante la fase de inscripción en el concurso.*

Este indicador se ha redefinido siguiendo las observaciones realizadas en el informe de 2016, ya que el anterior indicador *"Incluir en la programación al menos un 5% de proyectos o propuestas copyleft"* estaba sujeto a las decisiones de carácter presupuestario y de priorización de actividades de los Vicerrectorados de las Sedes.

- *Asistencia media a las actividades de los cursos de verano.*

La medición de éstos reflejan resultados positivos aunque no se pueden contrarrestar con su valor base, ya que este año ha empezado su medición. Por tanto, su valoración indicadores es positiva, y las evidencias que se aportan justifican sus resultados.

Área CRAI

De los procesos clave del área se mantienen los indicadores de la mayoría de los procesos; los que se actualizan son los siguientes:

- ➔ Acceso al Documento: Satisfacción de los usuarios de las instalaciones de la Biblioteca Universitaria.
- ➔ Proceso Técnico: Tiempo medio de respuesta a las incidencias en el uso de la Biblioteca Digital planteadas por correo electrónico.
- ➔ Gestión de Publicaciones: Gestión de difusión en acceso abierto de las publicaciones de la UNIA.

En todos los casos se superan los valores objetivos previstos, por lo que su valoración, vistas y analizadas las evidencias que se aportan (Informes, enlaces enlaces con URL y Base de datos del CRAI) justifican sus resultados y su cumplimiento.

Área de Servicios Generales

Este año se sigue manteniendo el cumplimiento de los valores objetivos que los diferentes Coordinadores de las Sedes respecto a los procesos de los servicios de Residencia y Restauración Mantenimiento y Conserjería han estado realizando durante estos años. Como ya se indicó al inicio del informe se ha anulado el proceso de gestión de la Correspondencia que se gestionaba desde el Servicio de Conserjería, ya que son diferentes los procedimientos que se vienen realizando según la Sede.

De las observaciones realizadas en el Plan de Mejora EFQM se han previsto algunas modificaciones en los indicadores para 2018, sobre todo lo concerniente a la periodicidad, apostando por mediciones trimestrales y semestrales en lugar de anuales, así como medir tiempos medios en el servicio al usuario, disponibilidad, rotación del movilizado, coste del stop, etc.

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 dos de carácter binario que se presentaron en 2016; revisados sus resultados presentan un cumplimiento positivo y las evidencias presentadas los justifican de forma clara y suficiente.

V. Conclusiones

Desde la puesta en marcha en 2007 hasta la fecha, prácticamente ha sido invariable el número de procesos clave en la mayoría de las áreas de la Universidad; sin embargo, los cambios estructurales producidos en la Institución en los últimos años, la obsolescencia de algunos procedimientos y los cambios de legislación, han reducido considerablemente el número de los procesos clave, que en 2012, año en el que ya estaba implementado y desarrollado el modelo era de 66 y pasan en 2017 a 57.

La colaboración con SINERGY en la revisión de todos los indicadores de los procesos clave llevada a cabo este año, dentro de las acciones del Plan de Mejora EFQM que se han realizado en la Institución, pusieron de manifiesto la necesidad de una actualización de algunos de ellos.

Tenidas en cuenta las observaciones que se efectuaron, se actualizaron o anularon algunos de los indicadores que hasta ahora se estaban gestionando, siendo conscientes de las posibles mejoras que se podrían introducir con vistas al próximo año, no sólo en la medición de los indicadores sino en la gestión de los procesos, una vez analizadas las propuestas, algunas de ellas ya se han implementado en algunos de los indicadores presentados en 2017, y otras se han comprometido para 2018.

Finalizada la medición y presentados los resultados de los indicadores en la fecha prevista por los Responsables de las diferentes áreas/unidades funcionales de la Universidad, y realizada su revisión y análisis, observamos que el número total de indicadores sigue siendo prácticamente el mismo que el año anterior, 80 indicadores en 2017 frente a 77 en 2016.

Hay que destacar que la gran mayoría de los indicadores asociados a los procesos cumplen con los valores objetivos que se propusieron a primeros de año o bien mantienen su valor base.

Para finalizar hay que insistir que sería conveniente que los responsables de los indicadores asociados a los procesos actualizaran aquellos que tengan superados su cumplimiento.

A continuación se relacionan el total de procesos clave por área y el porcentaje de aquellos indicadores que han tenido resultados superiores al valor objetivo que se establecía, incluyendo igualmente los de carácter binario que se han cumplido.

ÁREAS	Indicadores Procesos Clave	Porcentaje de Indicadores con resultados superiores al valor objetivo (*)
Apoyo al Equipo de Gobierno	4	75%
Gerencia	7	86%
Control Interno	2	50%
Gestión Económica y Presupuestaria	7	86%
Recursos Humanos	10	90%
Gestión Académica	10	(**)
Gestión de las TICs	4	75%
Innovación	5	100%
Planificación y Calidad	3	100%
Gestión de la Comunicación	2	100%
Acción Cultural y Participación Social	5	(**)
CRAI	7	100%
Servicios Generales	5	100%
Cooperación	3	33%
Registro	3	75%
TOTAL	77	

(*) Se incluyen indicadores con valores binarios positivos

(**) Todos los indicadores tienen resultados positivos con valores altos de cumplimiento, aunque la mayor parte de ellos al ser nuevos no podemos ver la relación entre el valor base y el que se ha alcanzado, ya que están determinando su medición.

ANEXO : Informes de resultados de indicadores por áreas

Indicadores AEG -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
AEGPC01.1 Realización de protocolo de organización del Consejo de Gobierno	Realizar minuciosamente todas las acciones necesarias para la convocatoria y documentación de los Consejos de Gobierno y general conocimiento para todos los componentes de AEG	Binario	Jefa de Gabinete	Protocolo realizado	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	SI	Protocolo realizado	Sí

Datos indicador

AEGPC01.2 Optimizar el uso del coche oficial	Continuar con la optimización del servicio del conductor de la UNIA, trasladando a cargos y personal de la Universidad y realizando servicios varios en los que se necesite transporte	Suma mensual de traslados y actividades realizadas exceptuando los traslados al Rector	Jefa de Gabinete	Plantilla cumplimentada	Gestión por procesos	Mensual	73	Mantener el valor base	50	Sí
---	--	--	------------------	-------------------------	----------------------	---------	----	------------------------	----	----

Datos indicador

AEGPC01.3 Control del consumo de gasolina	Control del uso y consumo del vehículo oficial	Sumatorio de gasto de gasolina del año y sumatorio de kilómetros realizados por el coche oficial en el año 2017	Jefa de Gabinete	Cuadro con resumen de gastos de gasolina y kilómetros realizados	Gestión por procesos	Mensual	No se dispone	Medir	3.131 € en 36.350Km. de recorrido (0.08 el Km.)	Sí
Datos indicador										
AEGPC02.1 Fiabilidad de las confirmaciones a las solicitudes de espacios externos.	Mejorar el cauce de comunicación y la imagen corporativa de la Institución	Tasa= Espacio ocupado por instituciones externas x 100 / nº de confirmaciones escritas 17x100/19=89,47	Jefa de Gabinete	Confirmaciones escritas	Gestión por procesos	Trimestral	60%	Medir	89,47%	Sí
Datos indicador										
AEGPC03.1: Control de tiempo en la respuesta a solicitudes de viajes	Atender a las solicitudes de viaje de los miembros del equipo de gobierno con agilidad y eficacia	fecha solicitud/fecha entrega billetes confirmados. Cálculo de media de número de días que transcurren entre recepción de correo de solicitud y la respuesta a ese correo con la entrega de billetes.	Jefa de gabinete	Pantallazo de cuadro de control de fechas	Gestión por procesos	Semestral	No se dispone	Medir	1-2 días de media entre recepción de correo de solicitud y respuesta con entrega de billetes.	Sí
Datos indicador										

AEGPC04.1: Tasa media de error en la inclusión en agenda compartida con prensa y resto de cargos, de la actividad institucional de los cargos académicos.	Mantener la difusión de los actos institucionales de la Universidad e informar con antelación de los actos institucionales a los que asiste cualquier miembro del Equipo de Gobierno.	Tasa = nº de actos programados x 100 / nº total de actos grabados 129x100/129	Jefa de Gabinete	Pantallazo de la agenda compartida	Gestión por procesos	Anual	20%	Medir	100%	Sí
---	---	---	------------------	------------------------------------	----------------------	-------	-----	-------	------	----

Indicadores GER -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
GERPC01. Grado de cumplimiento en las actuaciones relevantes del área	1.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. 2. Cumplimiento de la ejecución de las actividades programadas en el Plan de Formación.	Binario	Consejo de Gobierno	Actas del Consejo de Gobierno/Enlace a la publicación en página web de los Acuerdos de Consejo de Gobierno. Plan de Formación y encuestas.	Gestión por procesos	Anual	SI	Mantener la fecha prevista en el indicador	SI	Sí

Datos indicador

GERPC03. Tiempo de respuesta desde el análisis de la propuesta de los acuerdos alcanzados que representen un avance en la carrera profesional del PAS hasta su viabilidad económica	Reducir el tiempo transcurrido desde el análisis de la propuesta de los acuerdos hasta que se concreta su viabilidad económica	$Tr = \text{Fecha del análisis de la propuesta} - \text{Fecha informe viabilidad económica}$	Consejo de Gobierno	Acta del Consejo de Gobierno, Resoluciones, Acuerdos e Informes.	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	Medir	NO	No
---	--	--	---------------------	--	----------------------	-------	---------------	-------	----	----

Datos indicador

GERPC04.1: Reducir el número de desfases/gaps en las competencias del PAS. (Proponer en 2018)	Mejora competencial del personal para conseguir un mayor rendimiento de la Institución	Binario	Consejo de Gobierno	Informe de la Gestión por Competencias del PAS.	Gestión por procesos	Anual	Nº total de competencias con gaps 2016:18	(Establecer en 2018)		Desconocido
Datos indicador										
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.	SI	SI
Datos indicador										
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.	SI	SI
Datos indicador										
GERPC4.2.Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe de Gestión por Competencias del PAS.	Dar cuenta al Consejo de Gobierno del Informe de Gestión de Competencias del PAS.	Binario	Consejo de Gobierno	Actas del Consejo de Gobierno/Enlace a la publicación web del Informe.	Gestión por procesos	Anual	SI	Presentar el Informe.	SI	SI
Datos indicador										

<p>IMPLANTACIÓN DE LOS PLANES DE AUTOPROTECCIÓN EN TODOS LOS CAMPUS.</p>	<p>ORGANIZAR LOS MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES EN CADA UNO DE LOS CAMPUS, PARA PREVENIR LOS RIESGOS DE INCENDIOS O CUALQUIER OTRO EQUIVALENTE, GARANTIZANDO LA EVACUACIÓN Y/O LA INTERVENCIÓN INTERNA O EXTERNA.</p>	<p>T= $\frac{\sum_{i=1}^n \text{Fecha de Finalización} - \text{Fecha de Inicio}}{255}$ Nº de Planes de Autoprotección y Emergencias</p>	<p>GERENCIA, VICERRECTORADO DE CAMPUS, CSS, TODA LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.</p>	<p>Nombramientos de los equipos de emergencia. Listado y programas de cursos sobre primeros auxilios y emergencias.</p>	<p>Gestión por procesos</p>	<p>Anual</p>	<p>50%</p>	<p>100%</p>	<p>33%</p>	<p>No</p>
Datos indicador										
<p>PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.</p>	<p>REALIZAR LA EVALUACIÓN DE RIESGOS AL 100% DE LOS PUESTOS DE TRABAJO DE TODA LA UNIVERSIDAD, CON CRITERIOS DE PROFESIONALIDAD Y CALIDAD, QUE PERMITAN ALCANZAR UNA CONCLUSIÓN CLARA SOBRE EL RIESGO Y, EN SU CASO, PROPONER Y PRIORIZAR LAS ACCIONES PREVENTIVAS</p>	<p>T= $\frac{\text{ERR} \times 100}{\text{PT}}$</p>	<p>GERENCIA, VICERRECTORES DE CAMPUS, CSS.</p>	<p>DOCUMENTACIÓN EVALUACIÓN DE RIESGOS.</p>	<p>Gestión por procesos</p>	<p>Anual</p>	<p>25%</p>	<p>50%</p>	<p>25%</p>	<p>No</p>
Datos indicador										

TASA ANUAL DE RECONOCIMIENTOS MÉDICOS REALIZADOS SOBRE EL TOTAL DE RECONOCIMIENTOS MÉDICOS AUTORIZADOS.	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.	$T = \frac{RMR/RMA \times 100}{\sum_{i=1}^n (FS-FT) \leq 180}$ (Reconocimientos periódicos T= N°	GERENCIA, CSS, VICERRECTORADO DE CAMPUS, COMUNIDAD UNIVERSITARIA.	DOCUMENTACIÓN RECONOCIMIENTOS REALIZADOS.	Gestión por procesos	Anual	25%	50%	73,95%	Sí
---	---	--	---	---	----------------------	-------	-----	-----	--------	----

Indicadores REG -- Gestión por procesos

Datos indicador										
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
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	$X = \text{Sumatorio} (FRS-FO)/n$ $X = \text{días FRS} = \text{fecha de registro de salida FO} = \text{fecha del oficio}$ $n = \text{número de registros de salida.}$	Gerencia y Secretaría General	Aplicación ARIES de Registro de la UNIA	Gestión por procesos	Trimestral	No se dispone	3 días	Ene-Junio: Muestreo 5%. Tiempo medio: 1,67 Rábida: Tiempo medio 1,08 (jul-sep) 0,49 (oct-dic) Baeza: Tiempo medio 0,45 (jul-sep) 0,21 (oct-dic) Málaga: Tiempo medio 3,92 (jul-sep) 0,84 (oct-dic) Cartuja: Tiempo medio 2,05 (jul-sep) 0,47 (oct-dic)	Desconocido
Datos indicador										
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	Grado de actuación: 23658 registros/03 registros anulados= 0,013 % Primer semestre (Enero – Junio 2017) Grado de actuación: 23658 registros/01 registros anulados= 0,004 % Segundo semestre (Julio – Diciembre 2017)	Sí

Indicadores CI -- Gestión por procesos

Datos indicador										
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
CINPC.01.Fiscalización previa de los contratos	Informar a la Gerencia de las propuestas de contratos recibidas en el plazo de 10 días	Número de contratos informados en plazo/Número de contratos totales	Gerencia	Contratos firmados, solicitudes de revisión e informes emitidos.	Gestión por procesos	Anual	80%	85%	97,56%%	Sí
Datos indicador										
CINPC02. Control financiero permanente	Realizar Informe anual de control de las operaciones de ingresos y gastos de los Campus	Binario	Gerencia	Informe anual	Gestión por procesos	Anual	SI	Mantener el valor base		Desconocido

Indicadores GEC -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
GECPC01.1 Tiempo medio de registro de cobros en contabilidad	Reducir el tiempo que transcurre entre el ingreso en las cuentas bancarias de la Univesidad y el asiento del cobro en la contabilidad	$T = \text{Sumatorio}(FA-FI)/n$ T=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	Sí

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%	Sí
--	---	---	----------	--	----------------------	-------	-------	-------	-------	----

Datos indicador

GECPC02.1: Tiempo medio de reconocimiento de obligaciones	Reducir el tiempo de contabilización del gasto ejecutado en el sistema contable	$T = \text{Sumatorio}(FA-FC)/n$ 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	Sí
--	---	--	----------	------------------------	----------------------	-------	---------	---------	-----------	----

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%	Sí
---	---	--	----------	------------------------	----------------------	-------	-------	-------	-------	----

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	$X = \text{Sumatorio}(\text{FFi-FSi})/n$ $X = \text{días}$ 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	Sí
Datos indicador										
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	$X = \text{Sumatorio}(\text{FFi-FSi})/n$ $X = \text{días}$ FS=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	Sí
Datos indicador										
GECPR03.1. Tasa de liquidaciones de honorarios de profesores erróneas que causan reintegro	Reducir las liquidaciones de honorarios a profesores que causan reintegro en las cuentas de la Universidad por errores diversos en las liquidaciones generadas	$T = E/L * 100$ T=tasa E=número de liquidaciones erróneas L=número de liquidaciones generadas	Gerencia	Liquidaciones de honorarios generadas y documentos de reintegro	Gestión por procesos	Anual	1%	0,90%	1,00%	Sí

Indicadores RR.HH. -- Gestión por procesos

Datos indicador										
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
RR.HHPC05.1 Presentación anual a la Gerencia del Informe de resultados de la gestión por procesos.	Informar a la Gerencia de los resultados de indicadores para la elaboración por la Gerencia del Informe Final de Gestión por Procesos para la toma de razón del mismo por el Consejo de Gobierno.	Binario	Gerencia	Informe de resultados de indicadores y oficio de presentación del Informe de resultados de la gestión por procesos a la Gerencia.	Gestión por procesos	Anual	SI	Mantener el valor base.	SI	Sí
Datos indicador										
RRHHPC01.1 Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios internos	Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes/peticiones de los usuarios internos. Exceptuándose periodos no laborales	$Tm = (\text{Sumatorio}) \frac{\text{Fecha de elaboración} - \text{Fecha de entrada}}{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes o peticiones recibidas}}$	Gerencia	Fuentes de información y documentación expedida	Gestión por procesos	Anual	1.67	mantener valor base	12,68	No
Datos indicador										
RRHHPC02.1 Tasa media de errores en el pago de las nóminas	Reducir la tasa de errores cometidos en el pago de los emolumentos al PAS	$t = \frac{\text{N}^\circ \text{ de errores detectados}}{\text{N de trabajadores}} \times 12$	Director del Área y Servicio de C.Interno	Reparos del Servicio de Control Interno	Gestión por procesos	Anual	0.3%	0,3%	100 %	Sí
Datos indicador										

RRHHC02.2. 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= (Total (Días comunicación - Día recepción) / núm. Partes comunicados por RED	Gerencia, Director del Área y Servicio de C.Interno	Registros del sistema RED	Gestión por procesos	Anual	0.76	mantener valor base	0.63 días	Sí
Datos indicador										
RRHHC04.1 Tasa anual de errores en los certificados de formación emitidos y enviados al PAS sobre el total de certificados.	Reducir la tasa de errores en la emisión de certificados de formación del personal.	T=Total de certificados erróneos / Total de certificados emitidos x 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	15%	Mantener el valor base	0	Sí
Datos indicador										
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	$Tm = X \frac{(FFaf - FEen)}{n}$ 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 - Resultdos de encuestas archivadas	Gestión por procesos	Anual	15 días	Mantener valor base	1,75 días	Sí
Datos indicador										

RRHHPC04.3: 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.	$Tm = X (FFaf - FEen) / n$ $X = \text{Sumatorio}$ $FFaf = \text{Fecha de finalización actividad formativa}$ $FEen = \text{Fecha de envío de la liquidación al formador para su conformidad y traslado a G.E.}$ $n = \text{número de actividades formativas}$	Gerente – Comisión de Formación	Partes de asistencia – Actas de evaluación de actividades formativas - Liquidación firmada por el formador	Gestión por procesos	Anual	23 días	Mantener el Valor Base	1,2 días	Sí
Datos indicador										
RRHHPC06.1 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	4,38%	Mantener el valor base	0	Sí
Datos indicador										
RRHHPC07.1: 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	NO	SI	SI	Sí
Datos indicador										

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%	100 %	100 %	Sí
Datos indicador										
RRHHPE01. Tasa media de errores en nómina subsanados	Subsanación de la tasa de errores	Nº de errores subsanados x 100/nº de evidencias de errores	Gerencia, Oficina del Plan Estratégico	Registro de errores detectados y cuerpo de nóminas	Gestión por procesos	Anual	100 %	100%	100 %	Desconocido

Indicadores GAC -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
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 item1+valor item2 + valor item3 + / número de items		Informes de encuestas	Gestión por procesos	Anual	4.18	mantener el valor base	4,51	Sí

Datos indicador

GACP02.3. Tiempo medio tardado en remitir a Gerencia la liquidación de los ingresos de matrícula de las actividades de los cursos de verano	Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso	Tm = $\frac{\text{tactividad1} + \text{tactividad2} + \text{tactividad} / \dots / \text{m}^{\text{o}}}{\text{total de actividades celebradas}}$ Tm: tiempo medio actividad n; n: nº de días transcurridos desde la finalización de la programación de CV del campus hasta la fecha de envío de la liquidación	Área de Ordenación Académica	Informes	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	Establecer el Valor base	133,5	Sí
--	---	--	------------------------------	----------	----------------------	-------	---------------	--------------------------	-------	----

Datos indicador

GACP03.2 Plazo medio tardado en remitir a la Sección de Becas los expedientes de solicitudes de becas recibidas en tiempo y forma	Mejora de la eficiencia del proceso de gestión de becas potenciando la coordinación de los servicios de los Campus con la Sección de Becas	Pm = n° días transcurridos desde la recepción de cada solicitud de beca en tiempo y forma hasta la fecha de remisión / n° total de solicitudes	Área de Ordenación Académica	Informe plataforma e informe Sección de Becas	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	Determinar el valor base	50,44	Desconocido
Datos indicador										
GACP03.3 Plazo medio de días tardados en remitir a la Sección de becas los expediente de solicitudes de becas desde la fecha de subsanación y mejora	Mejora de la eficiencia del proceso de gestión de becas potenciando la coordinación de los servicios de los Campus con la Sección de Becas	Pm= n° de días transcurridos desde la fecha de presentación de la subsanación y mejora / n° total de expedientes remitidos	Área de Ordenación Académica	Informe plataforma e Informes Sección de Becas	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	Determinar el valor base	26,78	Desconocido
Datos indicador										
GACP04.3. Creación de un Registro telemático de emisión de certificados de docencia del Profesorado de Estudios de Postgrado	Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso de Gestión de Planes de Estudios	No Procede	Área de Ordenación Académica	El propio Registro	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	SI	SÍ	Sí
Datos indicador										

GACP05.1. Plazo medio de días tardado en remitir la liquidación de ingresos de expedición de títulos propios	Obtener referentes externos para la mejora y transparencia en el proceso de Gestión de títulos propios	Pm= nº de días transcurridos desde la recepción de cada una de las solicitudes de títulos recibidas semestralmente /nº total de solicitudes de títulos recibidas en el semestre	Área de Ordenación Académica	Informes UXXI.Académico	Gestión por procesos	Semestral	No se dispone	Determinar el valor base	96,90	Sí
Datos indicador										
GACP06.1 Plazo medio de días tardados en remitir la liquidación de ingresos por expedición de títulos oficiales	Obtener referentes externos para la mejora y transparencia en el proceso de Gestión de Títulos oficiales	Pm= nº de días transcurridos desde la recepción de cada una de las solicitudes de títulos oficiales en el semestre /nº total de solicitudes de títulos recibidas en el semestre	Área de Ordenación Académica	Informes UXXI.Academico	Gestión por procesos	Semestral	No se dispone	Obtener el valor base	77,85	Sí
Datos indicador										
GACPC02.1 Tasa de implantación del procedimiento de automatrícula para todos los estudios oficiales de Máster	La incorporación de las TIC para mejorar la accesibilidad del alumno	T=Nº de alumnos de MOF que han realizado automatrícula /Nº total de alumnos matriculados en MOF x 100	Área de Ordenación Académica	Informes UXXI y Campus Virtual	Gestión por procesos	Anual	60.49%	Mantener el valor base	62,63%	Sí
Datos indicador										

GACPC04.1 Valoración media obtenida en las encuestas de satisfacción de Alumnos de estudios de postgrado en los ítems, dentro del bloque "Desarrollo del Curso" y que estén relacionados directamente con los servicios prestados por el Área	Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso	Valor medio = $\frac{\text{valor ítem1} + \text{valor ítem2} + \text{valor ítem3} + \dots}{\text{número de ítems}}$	Área de Ordenación Académica	Informes	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	Mantener el valor base	4,32	Sí
Datos indicador										
GACPC2.2. Plazo medio en dar de alta en el campus virtual a los profesores de Títulos Propios de postgrado	La incorporación de las TIC para mejorar la accesibilidad del alumno	$Pm = \frac{n^{\circ} \text{ de días transcurridos entre el alta del profesor y la fecha de inicio de la actividad académica}}{n^{\circ} \text{ total de profesores}}$ Pm= plazo medio	Área de Gestión Académica	Universitas XXI, Campus Virtual	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	Establecer el Valor Base	13,84	Sí

Indicadores TIC -- Gestión por procesos

Datos indicador										
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
TIC.1.1.2017: Nivel de satisfacción de los usuarios del área TIC respecto a las adquisiciones realizadas por el área.	Mejorar el grado de satisfacción de los usuarios que han solicitado una adquisición	Nov. sat = Suma de la puntuación de cada encuesta / Personas encuestadas que han costestado Los valores posibles de puntuación irán del 1 al 5	Gerencia	Ticket de las solicitudes y su respectiva encuesta de satisfacción, se acompañará de un informe final y una propuesta de mejora.	Gestión por procesos	Anual	4.40	4.40	4.50	Sí
Datos indicador										
TIC.2.1.2017: Tiempo medio, en el que el usuario recibe una comunicación indicándole que su petición está siendo tramitada por el responsable de gestionar la incidencia.	Garantizar que todas las solicitudes referidas a los servicios TIC de las distintas aplicaciones y servicios telemáticos, serán atendidas en el mínimo tiempo posible.	$(i=1-n)(\text{Fecha/hora de creación incidencias}(i) - \text{Fecha-hora primera respuesta}(i)/n$	Gerencia	Ticket de la solicitudes y su tiempo de respuesta, se acompañará de un informe de todas las solicitudes generadas en la cola de Gestión de la identidad.	Gestión por procesos	Anual	1.30 días	1.30 días	0.215 días	Sí
Datos indicador										
TIC.3.1.2017: Tiempo de disponibilidad de los servicios TIC proporcionados por la UNIA	Garantizar la disponibilidad de las aplicaciones corporativas	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	98% de disponibilidad	98% de disponibilidad	99,49%	Sí
Datos indicador										

TIC.4.1.2017: 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%	61%	Sí
--	---	---	----------	---	----------------------	-------	-----	-----	-----	----

Indicadores ID -- Gestión por procesos

Datos indicador										
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
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	Gestión por procesos	Anual	NO	SI	SI	Si
Datos indicador										
INNPO1.01.Tasa de incidencias resueltas	Garantizar una calidad en el servicio de incidencias y la atención al usuario	$T = \frac{N^{\circ} \text{ incidencias resueltas}}{N^{\circ} \text{ total de incidencias}} \times 100$		Informe de registro de incidencias	Gestión por procesos	Anual	97%	Mantener el valor base	100%	Si
Datos indicador										
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 mensaje con los proveedores para su piloto	Gestión por procesos	Anual	NO	SI	SI	Si
Datos indicador										
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	$\text{Resultados encuestas satisfacción} = \frac{\text{Sumatorio encuesta}}{N^{\circ} \text{ preguntas}} / N^{\circ} \text{ de acciones}$		Encuestas de satisfacción de acciones formativas	Gestión por procesos	Anual	4	Mantener el valor base	4,72	Si
Datos indicador										

<p>INNPC04.01. Tasa de acciones virtualizadas en plazo</p>	<p>Comprobar la eficacia en la implantación de acciones formativas en el espacio virtual de aprendizaje</p>	<p>R = (Número de acciones que empiezan a tiempo respecto a la planificación académica / Número total de acciones formativas) * 100</p>		<p>Campus Virtual, Excel con fechas altas</p>	<p>Gestión por procesos</p>	<p>Anual</p>	<p>100%</p>	<p>Mantener el valor base</p>	<p>100%</p>	<p>Sí</p>
--	---	---	--	---	-----------------------------	--------------	-------------	-------------------------------	-------------	-----------

Indicadores CAL -- Gestión por procesos

Datos indicador										
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
PCAPC01: Tasa de emisión de informes anuales elaborados por el área y remitidos al Vicerrector de Planificación y Calidad	Presentar y difundir los resultados de las encuestas	T=Nº informes remitidos dentro del año/total informes a elaborar y remitir x 100	Vicerrector de Ordenación Académica	Informes remitidos al Vicerrector	Gestión por procesos	Anual	100%	100%	SI	Si
Datos indicador										
PCAPC02: Actualización de datos de la UNIA para Sello EFQM .	Mantenimiento Sello EFQM	Informe presentado al Vicerrectorado	Vicerrector de Planificación y Calidad	Archivo de la Sección de Planificación y Calidad	Gestión por procesos	Anual	si	SI	SI	Si
Datos indicador										
PCAPC03.- Apoyar y coordinar la elaboración del plan de mejora surgido del proceso evaluación EFQM 2016	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	SI	Si

Indicadores COM -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
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	17.962 Impactos mediáticos	Sí

Datos indicador

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=Comunicados de prensa en FB y Twiter/Comunicados de prensa en web UNIA x 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 Twiter, e informe del Área de Gestión de la Comunicación.	Gestión por procesos	Anual	Facebook: 86,4 % Twitter: 82,6 %	Facebook: 90% Twitter: 85%	Facebook: 94,45% Twitter: 72,79%	Sí
--	---	--	---	--	----------------------	-------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------	----

Indicadores AA.CC. -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
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 el público en general	Suma de los asistentes a las actividades culturales de verano / aforo total de las actividades culturales de los cursos de verano $9598/9931=0,96*100=96,64\%$	Vicerrectorado de Relaciones Institucionales, Internacionales y Coordinación	Informe de resultados	Gestión por procesos	Anual	no se conoce		96,64%	Sí

Datos indicador

ACPPC01.1 Satisfacción media de proveedores	Medir el grado de satisfacción de los proveedores con respecto a la atención recibida desde el área de cultura	suma el grado de satisfacción de los encuestados/ nº total de proveedores encuestados $64/13=4,9$	Vicerrectorado de Relaciones Institucionales, Internacionales y Coordinación.	Encuestas del área (Vicerrectorado Planificación y Calidad), intranet.	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	3,5	4,9	Sí
--	--	--	---	--	----------------------	-------	---------------	-----	-----	----

Datos indicador

ACPPC01.2. Tiempo medio de respuesta de confirmación de la recepción de las inscripciones de participación en los concursos que se convoquen desde el Área de Acción Cultural de la UNIA durante la fase de inscripción al concurso	Dar un buen servicio de atención al usuario	suma de días de demora en respuesta de las inscripciones recibidas / nº total de inscripciones $850 / 112 = 7,59$	Vicerrectorado de Relaciones Institucionales, Internacionales y Coordinación.	Informe de resultados	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	Inferior a diez días laborables	7,59	Sí
--	---	--	---	-----------------------	----------------------	-------	---------------	---------------------------------	------	----

Datos indicador

ACPPC2.1: Tiempo medio de respuesta a las propuestas recibidas de actividades culturales (excluidas jornadas y talleres)	Dar respuesta a todas la propuestas de actividades culturales que se presenten al área	suma de días de demora en respuesta de las propuestas recibidas /nº total de propuestas 53/61= 0,87	Gerencia	Informe de resultados	Gestión por procesos	Anual	4,75	Inferior a diez días laborables	0,87	Sí
Datos indicador										
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 1498 / 349 = 4,29	Vicerrectorado de Relaciones Institucionales, Internacionales y Coordinación.	Encuestas del área. Informe de resultados	Gestión por procesos	Anual	no se dispone	3,5	4,29	Sí

Indicadores COOP -- Gestión por procesos

Datos indicador										
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
COOP01.3. Tasa de actividades que realizamos específicamente dirigidas hacia los ODS	Contribuir al cumplimiento de los Objetivos marcados en la nueva agenda de desarrollo sostenible	T= Total de actividades dirigidas hacia los ODS/Total ODS (Objetivos de Desarrollo del Milenio, 17 metas)*100 T= 3/17*100 = 17,64%	Vicerrectorado de Relaciones Institucionales, Internacionales y Coordinación	Proyectos realizados	Gestión por procesos	Anual	Es un valor variable dependiendo de las decisiones del Vicerrectorado	2	17,64%	Sí
Datos indicador										
COPPC01.1.Tasa de países en los que realizamos intervenciones según el total de los considerados como prioritarios por la cooperación regional y nacional.	Países en los que realizamos proyectos de cooperación subvencionados	T=Total países subvencionados/Total de países consideramos como prioritarios *100 T=3/23*100 = 13,04%	Vicerrectorado de Relaciones Institucionales, Internacionales y Coordinación	Subvenciones, PACODE, Plan Director de la Cooperación Española	Gestión por procesos	Anual	Es un valor variable dependiendo de las decisiones del Vicerrectorado	10%	13,04%	Sí
Datos indicador										
COPPC01.2. Tasa de mujeres que se benefician de las actividades realizadas sobre el total de personas beneficiadas	Lograr la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de todas las mujeres y niñas	T= Total de mujeres beneficiadas de la actividad/Total de personas beneficiadas*100 T=162/203*100 = 79,80%	Vicerrectorado de Relaciones Institucionales, Internacionales y Coordinación	Programas de cooperación realizados, actas de asistencia	Gestión por procesos	Anual	Es un valor variable dependiendo de las decisiones del Vicerrectorado	50%	79,80%	Sí

Indicadores CRAI -- Gestión por procesos

Datos indicador										
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
CRAIPC1.1. Satisfacción de los usuarios de las instalaciones de la Biblioteca Universitaria	Mantener las instalaciones de Biblioteca en las mejores condiciones: climatización, iluminación y mobiliario adecuado; accesibilidad de los recursos; señalización de los servicios y otros servicios que permitan a la persona usuaria desarrollar su actividad	Media de puntuación sobre un máximo de 5 obtenida de los resultados de los ítems de las encuestas de satisfacción correspondientes: apreciación sobre espacio de biblioteca, del horario, condiciones ambientales y de trabajo.	Gerencia, VEUyP	Encuestas realizadas	Gestión por procesos	Anual	3,8	4	4,16	Sí
Datos indicador										
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	$Tm = \text{Suma de días de espera de cada gestión} / N^{\circ} \text{ total de gestiones}$	Gerencia	Informe con los resultados obtenidos de la consulta del programa GTIBib-SOD para el préstamo interbibliotecario.	Gestión por procesos	Anual	4,75 días laborables	4 días laborables	3,73 días laborables	Sí
Datos indicador										

CRAIPC2.1. Tiempo medio de respuesta a las incidencias en el uso de la Biblioteca Digital planteadas por correo electrónico	Conocer el tiempo medio de respuesta vía correo electrónico de las incidencias en el uso de la Biblioteca Digital (recursos electrónicos) por parte de los usuarios	Suma horas que transcurren entre recepción de la incidencia y la respuesta efectiva/Nº total incidencias recibidas al correo biblioteca.digital@unia.es	Gerencia, VEUYP	Informe anual con los resultados obtenidos a partir de los correos recibidos/enviados a/desde biblioteca.digital@unia.es	Gestión por procesos	Anual	7 horas 30 minutos	7 horas	3 horas 28 minutos	Sí
Datos indicador										
CRAIPC2.2. Tasa de documentos (libros, CDS,CDROMS, DVDS) catalogados y puestos a disposición del público sobre el total de documentos de este tipo ingresados y registrados en la Biblioteca	Obtener una visión del porcentaje de documentos que se reciben en la Biblioteca y que son puestos a disposición de los usuarios. Se medirá la capacidad de la Biblioteca a la hora de poner a disposición del usuario	Documentos registrados/Documents catalogados y puestos a disposición del público.	Gerencia, VEUYP	Informe con los resultados extraídos del Programa de Gestión de Biblioteca.	Gestión por procesos	Anual	95,25 %	95,5%	95,93 %	Sí
Datos indicador										
CRAIPC3.1. Tasa de videos producidos y subidos a UNIAtv que han sido incorporados a sitios web y blogs ajenos.	Conocer y aumentar el número de las producciones audiovisuales de la UNIA que se difunden fuera de las web, blogs o redes sociales de la UNIA, para ampliar la difusión de las actividades de la Universidad en nuevos espacios.	T= Total de videos producidos y subidos a UNIAtv que han sido incorporados a sitios web y blogs ajenos/total actividades de la UNIA x 100	GERENCIA	Informe elaborado a partir de las estadísticas del Repositorio https://vimeo.com/servicioaudiovisualunia Informaciones adjuntas de ATEI y CACOCU	Gestión por procesos	Anual	12 % de las grabaciones producidas por la UNIA se difunden en webs y blogs ajenos	12,5 %	28,6 %	Sí

Datos indicador

CRAIPC4.1. Acciones de publicidad para cada uno de los libros editados en/por distintos medios de difusión	Publicitar adecuadamente cada uno de los libros editados por la Universidad	Nº total de acciones efectivas de publicidad realizadas por la UNIA/Nº total de títulos publicados al año	Gerencia, VEUYp, Comisión de Publicaciones	Informe con documentación acreditativa de todas las actividades realizadas para publicitar cada obra publicada	Gestión por procesos	Anual	4,5 acciones publicitarias por cada publicación	5 acciones publicitarias por cada publicación	5,75 acciones	Sí
---	---	---	--	--	----------------------	-------	---	---	---------------	----

Datos indicador

CRAIPC4.2. Gestión de difusión en acceso abierto de las publicaciones de la UNIA	Mejorar la difusión de nuestras publicaciones mediante la disposición en acceso abierto de las obras editadas por la UNIA y publicitadas en el sitio web www.unia.es/publicaciones	Tasa de ejemplares disponibles en acceso abierto (versión electrónica para descarga gratuita) sobre el total de obras publicadas por la UNIA y anunciadas en la web.	Gerencia, VEUYp, Comisión de Publicaciones	Informe obtenido de la consulta de la web www.unia.es/publicaciones	Gestión por procesos	Anual	35 %	40 %	55,5 %	Sí
---	---	--	--	--	----------------------	-------	------	------	--------	----

Indicadores SS.GG. -- Gestión por procesos

Datos indicador										
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
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=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%	Sí
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%	Sí
Datos indicador										
SGEPC03. Tasa de incidencias resueltas sobre el total de incidencias comunicadas.	Subsanar las averías detectadas en las instalaciones y edificios en un plazo de 5 días laborables.	T= Nº de incidencias subsanadas en plazo/Nº total de solicitudes de incidencias x 100	Gerencia de Sede y Gerente UNIA.	Informe emitido por el responsable de mantenimiento. Sistema informatizado de tickets.	Gestión por procesos	Anual	90 %	Mantener el valor base.	BAEZA 98,71 % LA RÁBIDA 90,33 % SEVILLA 90,19 %	Sí
Datos indicador										
SGEPC05. Realizar y ejecutar una planificación periódica de control de almacén.	Avanzar en la gestión normalizada de almacén de material de papelería.	Binario.	Gerente de Sede.	Modelo de impreso de control. Informe de estado inventario almacén.	Gestión por procesos	Anual	Si	Si	Si	Sí
Datos indicador										

SGPEC04. 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	4	Mantener el valor base.	4,25 es la media de alumnos y profesores.	Sí
---	--	---	---------------	--------------------------------------	----------------------	-------	---	-------------------------	---	----