



**Informe de resultados de la
Gestión por Procesos 2016 en la
Universidad Internacional de Andalucía**

**Sección de Desarrollo Profesional
15 de mayo de 2017**

Informe de resultados de la Gestión por Procesos 2016
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. 4-12)

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

V. Conclusiones (pág. 19-20)

ANEXO

Informe de resultados de la Gestión por Procesos 2016

Universidad Internacional de Andalucía

I. Introducción

El Informe de la Gestión por Procesos que se realiza sobre la implantación y seguimiento de este modelo de gestión, que de forma periódica se viene realizando desde su puesta en marcha en 2007 en la Universidad Internacional de Andalucía, mostrará no sólo las actualizaciones que se hayan producido en la gestión de sus procesos sino también de los resultados obtenidos sobre las acciones que, en 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, del objetivo 2.2.1 de Innovación del Contrato Programa suscrito entre la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, y el objetivo 13 del Plan Estratégico de la Universidad para el periodo 2010-2014.

En este sentido, el documento que sobre la gestión por procesos se ha realizado en 2016, recoge no sólo el grado de cumplimiento establecido con los objetivos institucionales que se han propuesto, sino que recoge también las actualizaciones que se han llevado a cabo sobre los procesos clave de las distintas áreas o unidades funcionales de la Universidad Internacional de Andalucía.

Teniendo como objetivo la mejora de la calidad en los procesos de gestión y por ende, una mayor eficacia y eficiencia en la Institución, como consecuencia de algunos de los cambios estructurales producidos en la Institución, los procesos de algunas de las áreas se encuentran en fase de estudio; algunos de los Responsables de procesos han manifestado su intención de actualizar los mapas de procesos clave a comienzos de 2017, como consecuencia principalmente del cambio de normativa, modificación y/o anulación de actividades, y cambio de estructura en algunas áreas.

Los tres bloques en los que se contiene 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 ha finalizado 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

Como ya se adelantó en el informe del año anterior, algunas de las unidades funcionales de la UNIA se verían afectadas por los cambios estructurales que se estaban produciendo en 2015, modificando en algunos casos los mapas de procesos de las unidades funcionales.

A finales de 2016, estos cambios también tienen su reflejo en la actualización de la Relación de puestos de trabajo del Personal de Administración y Servicios de la Universidad; los cambios producidos afectan a las distribución de las áreas a través de las cuales se estructuran los diferentes servicios de gestión de la Universidad. De las 15 áreas que aparecen en la RPT se relacionan a continuación aquellas, que bien se han modificado o son de nueva creación.

- ➔ El área de Gestión Económica y Recursos Humanos pasa a dividirse en dos:
 - De una parte el área de **Gestión Económica y Presupuestaria**, en la que se gestionarán los procesos de gestión relacionados con estos temas. Este año se han mantenido los sus procesos clave, pero se ha puesto de manifiesto por el Director del área una clara intención de revisión y actualización de éstos a comienzos del próximo año, ya que algunas actividades ya no se gestionan de igual forma y algún proceso ha dejado de gestionarse desde el área (Gestión de convenios).
 - De otra parte se incorpora el área de Recursos Humanos. Esta nueva área tiene los mismos procesos que ya se gestionaban en la anterior estructura, salvo los de prevención de riesgos laborales.
- ➔ El Área de Gerencia incorpora la subárea de Prevención de Riesgos Laborales que seguirá gestionando los procesos clave propios de esta materia.
- ➔ La Unidad funcional de Proyectos de Cooperación que estaba integrada en el área de Actividades Culturales y Acción Social, se incorpora a la nueva área de Cooperación.

El número total de procesos clave de la Universidad, 61, se ha mantenido respecto al año anterior; no ha ocurrido lo mismo con sus indicadores, ya que en 2016 son varias las áreas que atendiendo a los requerimientos de mejora en la gestión que influyen en flujo de los procesos, observaciones realizadas en el Informe de la Gestión por Procesos del año anterior y los resultados de indicadores de la Evaluación del Desempeño del PAS, han visto necesaria su actualización o anulación.

Hay que destacar que algunos de los procesos clave que se presentan en la nómina total de procesos de la Institución, continúan en 2016 en fase de estudio, y que por tanto, sus indicadores

no presentan resultados. Las áreas que se encuentran en esta situación son las siguientes:

- ➔ Área de Gerencia
- ➔ Área de Gestión Económica: procesos de Gestión de convenios y subvenciones
- ➔ Área de la Comunicación: proceso de Gestión, desarrollo y supervisión de la identidad visual UNIA y proceso de Control de difusión y gestión de proveedores
- ➔ Servicios Generales: proceso de Gestión de la correspondencia

Las áreas/unidades funcionales que a lo largo del año han realizado algún tipo de actualización en sus procesos han sido:

1.1 Apoyo Equipo de Gobierno

El proceso clave de Gestión de la Comunicación del Equipo de Gobierno ha modificado algunas de sus actividades y tareas durante el año, actualizando con ello la dinámica del diagrama de flujo del proceso, incidiendo al mismo tiempo en los indicadores de medición asociados al proceso, que han sido igualmente actualizados.

1.2 Innovación

El mapa de procesos de esta área se modifica nuevamente en 2016 como consecuencia de la actualización en la gestión de algunas de las actividades que desde el área se venían realizando. De los 4 procesos que conformaban el mapa de procesos clave en 2015, este año se mantienen los procesos de Asistencia técnica a usuarios y la Gestión de las acciones formativas. Los dos procesos que se actualizan son:

- **Gestión de proyectos de innovación.**

La actualización de este proceso tiene como objetivo principal, la mejora continua en la implantación de proyectos de innovación y en los mecanismos de enseñanza/aprendizaje, comunicación y gestión de la Institución.

- **Virtualización de las acciones formativas.** Este proceso se anula y sustituye por : **Virtualización, puesta en marcha, seguimiento y soporte didáctico-metodológico.**

Trás la anulación del proceso de Virtualización de materiales en 2015, por ser inviable seguir virtualizando desde al área los materiales de todos los cursos online de la Universidad, y el proceso de Virtualización de las acciones formativas en 2016, se lleva a cabo por el área de Innovación la puesta en marcha e implantación del nuevo proceso, centrado más en la calidad de los cursos y en aglutinar todo el ciclo de desarrollo de una actividad formativa, desde la puesta en marcha de todos los mecanismos para la correcta impartición y presencia web de una acción, el asesoramiento para la adaptación de los materiales educativos, y la virtualización en el EVA de la UNIA hasta su correcta implantación.

1.3 Planificación y Calidad.

Los 3 procesos clave que conforma el mapa de procesos de esta área, **Estudios de Satisfacción, Evaluación, y Gestión y Soporte de la Dirección Estratégica**, se han actualizado en función de la propia dinámica y evolución de los proyectos realizados y las variables propias de la dinámica de los procesos.

1.4 Recursos Humanos

En esta área 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; a raíz de la aprobación del Reglamento de Formación por Acuerdo de Consejo de Gobierno de finales de año, el diagrama de flujo del proceso se verá nuevamente modificado por la incorporación de nuevas actividades que se pondrán en marcha a comienzos de 2017 como consecuencia de la aprobación del nuevo Reglamento.

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

A continuación se relacionan los 61 procesos clave y cada uno de los indicadores asociados, que a 31 de diciembre de 2016 han sido presentados por los responsables de cada una de las áreas/unidades funcionales de la Universidad.

1. ÁREA: APOYO EQUIPO DE GOBIERNO (4)

- **AEG.1: Asistencia a órganos de gobierno**
 - AEGPC01.1: Tasa de confirmaciones de citas y reuniones de los cargos con personas externas de la UNIA
 - 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: Establecer un protocolo de respuesta a las peticiones externas de cesión de espacios de la UNIA, normalizando la documentación que se requiera y el cauce para la atención de dichas peticiones.
- **AEG. 3: Gestión de solicitudes de citas y reuniones**
 - AEGPC03.1: Establecer un protocolo para la normalización del proceso de gestión de los viajes del Equipo de Gobierno.
- **AEG.4: Organización de actos**
 - AEGPC04.1: Tasa de actos difundidos por email sobre el total de actos organizados institucionalmente.

2. ÁREA: GERENCIA (11)

- **GER. 1: Planificación y dirección de la ejecución presupuestaria**
 - GERPC01: Presentar el anteproyecto de presupuesto de la Universidad al Consejo de Gobierno antes del 30 de noviembre de cada año.
- **GER. 2: Planificación y gestión de la contratación**
 - GERPC02.1: Elevar a Consejo de Gobierno un Plan de medidas para la eficiencia del gasto.
 - GERPC02.2: Tasa de contratos que supongan una optimización de los recursos sobre el total de contratos realizados.
- **GER. 3: Planificación y dirección de RR.HH.**
 - GERPC03: Adopción de medidas que representen un avance en la carrera profesional del PAS.
- **GER. 4: Planificación de la formación y desarrollo del PAS**
 - GERPC04.1: Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe sobre Gestión por competencias antes del 30 de junio del año siguiente.
 - GERPC04.2: Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe de ejecución del Plan de Formación antes del 30 de junio del año siguiente.
- **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.
- **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.

Los procesos de esta área, salvo los que a continuación se relacionan, se encuentran en fase de estudio .

- **GER.8: Gestión de Becas de prácticas profesionales**

- GERPC8.1: Gestión de la concesión de las 1000 prácticas profesionales en el plazo máximo de 2 meses.
- GERPC8.2: Gestión de correo electrónico de atención al programa de Prácticas Profesionales en Empresa.

2.1 Subárea: Prevención de Riesgos Laborales

- **PRL. 1: Evaluación de la prevención de riesgos laborales**
- **PRL. 2: Planificación de emergencias**
- **PRL. 3: Coordinación de la vigilancia de la salud**

Se mantienen los indicadores de esta subárea pero este año no han tenido medición.

Proceso de apoyo-1: Registro

- REGPC01.1: Tasa de actuaciones registradas respecto de las actuaciones solicitadas/recibidas.
- REGPC01.2: Tasa de registros anulados por error en los datos respecto del total de registros.

3. ÁREA: CONTROL INTERNO - (1)

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

4. ÁREA: GESTIÓN ECONÓMICA Y PRESUPUESTARIA (6)

- **GEC.1: Gestión de Ingresos**
 - GECPC01.1: Tasa de cobros registrados antes de 16 días.
 - GECPC01.2: Tasa de justificantes de ingresos erróneos
- **GEC.2: Gestión de Gastos Menores**
 - GECPC02.1: Tasa de obligaciones reconocidas contabilizadas antes de 16 días.
 - GECPC02.2: Tasa de justificantes de gastos erróneos
- **GEC.3: Liquidación de Honorarios a Profesores**

- GECPC03: Tasa de liquidaciones de honorarios de profesores erróneas que causan reintegro
- **GEC.4: 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 Convenios**
- **GEC.6: Gestión de Subvenciones**

- Los procesos de convenios y subvenciones se encuentran en fase de estudio.

5. ÁREA: RECURSOS HUMANOS (6)

- **RR.HH. 1: Gestión de Nóminas**
 - RRHPC01.1: Tasa media de errores en el pago de las nóminas
 - RRHPC01.2: Tiempo medio de comunicación a través del Sistema RED de los partes de IT de los trabajadores de la UNIA.
- **RR.HH. 2: Gestión de Personal**
 - RRHPC02.1: Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios internos.
 - RRHPC02.2: Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios externos.
 - RRHPC02.3: Tiempo de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios de Wcronos desde su tramitación por Gerencia/Vicegerencia
- **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 en dicho plazo.
- **RR.HH. 4: Coordinación de las acciones en la Gestión por Procesos**
 - RRHPC04.1: Presentación anual a la Gerencia del Informe de resultados de la gestión por procesos.
- **RR.HH. 5: Coordinación de las acciones en la Gestión por Competencias**
 - RRHPC05.1: Tasa anual de errores en las certificaciones de resultados de la evaluación de competencias realizadas y enviadas al PAS.

- **RR.HH. 6: Gestión Formación del PAS**

- RRHPC06.1: Tasa anual de errores en los certificados de formación emitidos y enviados al PAS sobre el total de certificados.
- RRHPC06.2: Tasa anual de actividades formativas encuestadas sobre el total de actividades formativas realizadas.
- RRHPC06.3: Tasa anual de liquidaciones generadas por actividades formativas en un plazo de 23 días sobre el total de actividades formativas, objeto de liquidación, realizadas.

6. ÁREA: GESTIÓN ACADÉMICA (6)

- **GAC.1: Gestión de propuestas de actividades de extensión universitaria**

- GACPC01: Tasa de Programas Académicos de títulos propios con las Guías Académicas y Cronograma publicadas en web antes de la apertura del proceso de admisión.

- **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: Tasa de profesores de Títulos propios de posgrado dados de alta en el Campus Virtual, con una antelación mínima de 15 días a la fecha prevista de su participación.

- **GAC. 3: Gestión de Becas**

- GACPC03.1: Tasa de notificaciones comunicando a los interesados la recepción de la solicitud de beca, realizadas en el plazo de 5 días hábiles siguientes a dicha recepción.

- **GAC.4: Gestión de Planes de Estudio**

- GACPC04.1: Valoración media obtenida en las encuestas de satisfacción de Profesorado y de alumnos de estudios de posgrado en los items, dentro del bloque "Desarrollo del curso" y que estén relacionados directamente con los servicios prestados por el área.
- GACPC04.2: Tasa de encuestas de satisfacción de alumnos de cursos de verano enviadas en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la finalización del curso o encuentro.
- GACPC04.3 Tasa de Planes de Estudios de Títulos propios de posgrado con la totalidad de las Actas cerradas.

- **GAC.5: Gestión de Títulos Propios**

- GACPC05.1: Tasa de Diplomas de aprovechamiento emitidos dentro del plazo establecido, 10 días hábiles desde la recepción de las Actas de Evaluación.
- **GAC.6: Gestión de Títulos Oficiales**
 - GACPC6.1: Tasa expedientes de solicitudes de títulos oficiales revisados y validados dentro del plazo de 15 días hábiles desde la recepción del expediente en la Sección de Títulos sobre el número total de solicitudes de Títulos tramitados.

7. ÁREA: GESTIÓN DE LAS TIC (4)

- **TIC.1: Adquisiciones**
 - TICPC0.1.1: Nivel de satisfacción de los usuarios del Área TIC respecto a las adquisiciones realizadas por el Área.
- **TIC.2: Asistencia a Usuarios/Clientes**
 - TICPC02.1: 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**
 - TICPC03.1: Tiempo de disponibilidad de los servicios TIC proporcionado por la UNIA.
- **TIC.4: Administración y Servicios**
 - TICPC04.1: 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
- **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: Número de proyectos tecnológicos y de innovación puestos en marcha.
- **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: Elaboración del Informe de seguimiento del Plan Estratégico del período 2013-2014

10. ÁREA: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN (3)

- **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 2016.
 - 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.
- **GCO.2: Gestión, desarrollo y supervisión de la identidad visual UNIA**
- **GCO.3: Control de difusión y gestión de proveedores**

- Este proceso se encuentra en fase de estudio y su indicador no ha tenido medición.

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

- **ACP.1: Gestión de las Actividades Culturales**
 - ACP.1.1: Tasa de proveedores cuyo nivel de satisfacción sea igual o superior a 4.
 - ACP.1.2: Incluir en la programación, al menos, un 5% de proyectos o propuestas copyleft.
- **ACP.2: Gestión de Actividades de Arte y Pensamiento**

- ACP.2.1: Tiempo medio de respuesta a las acciones propuestas de actividades culturales.
- ACP.2.2: Número total de proyectos de UNIA Capital Riego

12. ÁREA: COOPERACIÓN (1)

- **COOP.1: Gestión de Proyectos de Cooperación**
 - COOPC01.1: Convocatorias de movilidad internacional publicadas en la UNIA.
 - COOPC01.2. Protocolo de justificación de una subvención de Cooperación Internacional al Desarrollo.

13. ÁREA: CRAI (4)

13.1 Biblioteca

- **CRA .1: Acceso al Documento**
 - CRA.1.1: Tiempo medio de respuesta a la petición de préstamo interbibliotecario
- **CRA.2: Proceso Técnico**
 - CRA.2.1: Tiempo medio de respuesta a las incidencias en el uso de la Biblioteca Digital planteadas por correo electrónico.
 - CRA 2.2: 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**
 - CRA.3.1: 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**
 - CRA.4.1: Acciones de publicidad para cada uno de los libros editados en/por diferentes medios de difusión.
 - CRA.4.2: Gestión de la distribución por intercambio y donación de las publicaciones de la UNIA

14. ÁREA: SERVICIOS GENERALES (6)

14.1 Residencia

- **SGE.1: Gestión de Residencia**
 - SGE.1.1: Tasa anual de adecuación de alojamientos de los servicios de residencia solicitados.
- **SGE.2: Gestión de Restauración**
 - SGE.2.1: Tasa anual de adecuación de los servicios de comedor solicitados/detectados.

14.2 Mantenimiento

- **SGE.3: Mantenimiento correctivo**
 - SGE.3.1: Tasa de incidencias resueltas sobre el total de incidencias comunicadas

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.
- **SGE.6: Gestión de la Correspondencia**

- Este proceso se encuentra en fase de estudio y su indicador no ha tenido medición.-

IV. Análisis de resultados de indicadores

Obtenido los resultados de los indicadores de calidad medidos en 2016, 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

De los 4 procesos que conforman el mapa de procesos clave del área, salvo el proceso de **Asistencia a órganos de gobierno**, en todos ellos se han sustituido sus indicadores de gestión; dos de éstos *AEGPC02.1: Total de comunicaciones vía email realizadas a la Comunidad Universitaria* y *AEGPC03.1: Tasa de actividades institucionales informadas sobre el total de actividades institucionales comunicadas*, se han modificado siguiendo las observaciones realizadas en el Informe del año anterior, debido a los problemas que se evidenciaban a la hora de recoger los resultados, puesto que no dependían exclusivamente del personal del área, el poder tener valores positivos.

Todos los indicadores menos uno, que tenía como valor base establecer su medición, 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 se ha indicado en párrafos anteriores la Gerencia durante 2016 ha mantenido en estudio todos sus procesos clave, salvo el proceso de **Gestión de becas de prácticas profesionales**, siendo por tanto este proceso el único que ha tenido medición este año.

De los 3 indicadores que se midieron en 2015, debido a la superación de uno de ellos, *Elaboración de un Protocolo para la Gestión de incidencias en Prácticas Profesionales*, este indicador ha sido sustituido por la *Tasa de resolución de incidencias*, cuyo objetivo era reflejar la optimización del tiempo de gestión de incidencias en la iniciativa de Prácticas Profesionales en Empresa.

Los resultados de estos indicadores presentan valores positivos respecto de los valores propuestos aportando evidencias suficientes para verificar su cumplimiento.

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 los Campus. Debido a la falta de homogeneización en la realización de los procedimientos de este proceso de gestión en los Campus, que en el informe de 2015 se puso de manifiesto, el indicador *Tasa de registros incompletos respecto del total de registros*, que no alcanzó el valor que se proponía por éste motivo, ha sido sustituido en 2016 por *Tasa de registros anulados por error en los datos respecto del total de registros*.

Los dos indicadores tienen valores positivos de cumplimiento y las evidencias presentadas justifican su cumplimiento.

Al estar en fase de estudio los procesos clave de la subárea de Prevención de Riesgos Laborales,

sus indicadores no han tenido medición.

Área de Control Interno

El indicador que recogía el *Número de actas de fiscalización de las cuentas de tesorería levantadas cuatrimestralmente*, ha sido sustituido en 2016 por el de *Fiscalización previa de los contratos*, al objeto de establecer la mejora de los tiempos en la gestión de los mismos, de forma que se reduzca el plazo a la hora de informar de las propuestas de contratos recibidas a la Gerencia.

En cuanto al segundo indicador del área, CINPC02: Control financiero permanente, se mantiene el plazo de entrega de sus resultados el primer trimestre del ejercicio presupuestario siguiente, fecha en la que se entrega por el responsable del indicador el Informe Anual de Resultados sobre el control financiero.

Los resultados del primer indicador obtiene resultados positivos en su cumplimiento y presenta evidencias claras y suficientes; respecto del segundo indicador habrá que esperar a la fecha indicada para validar su resultado.

Área de Gestión Económica y Presupuestaria

Como ya ocurrió el año anterior, de los 6 procesos de gestión económica que forman parte del mapa de procesos del área, sólo 4 de ellos presentan medición en sus indicadores. Los procesos de Gestión de Convenios y Gestión de Subvenciones se encuentran en fase de estudio por lo que en 2016 tampoco han presentado medición.

Las modificaciones que se han producido en la gestión de los convenios en la Universidad se producen principalmente por las exigencias normativas que se derivan de la aplicación de las nuevas Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Por este motivo la UNIA con fecha 15 de febrero, por Acuerdo de Consejo de Gobierno, apruebo el Reglamento que regula el procedimiento para la tramitación y aprobación de los convenios de colaboración de la UNIA.

En este sentido, las modificaciones introducidas con estas dos leyes influyen en la gestión del proceso de convenios establecido hasta ahora, por lo que se deberá realizar un estudio de su diagrama de flujo y de la conveniencia o no para seguir gestionándose desde esta área.

El resto de procesos mantienen los mismos indicadores que el año pasado aunque no todos tienen resultados positivos. Hay dos indicadores que muestran valores por debajo de valor propuesto a comienzos de año:

- *GECPC01.1 Tasa de cobros registrados antes de 16 días*, no cumple con los valores propuestos. El Director del área informó a la Vicegerencia que se tenga en cuenta que el

valor alcanzado ha sido muy superior al del año anterior, y que el valor base que se estableció era muy alto, 90%, por lo que el esfuerzo en su cumplimiento había sido importante.

- *GECPC4.1 Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento negociado.* El informe presentado por el Director del área detalla que, el resultado del indicador se vio afectado por los múltiples cambios del alcance del objeto del contrato de uno de los expedientes desde el momento de su solicitud por el Vicerrectorado de Estudiantes y Comunicación hasta su licitación; el solicitante modificó en varias ocasiones el alcance del objeto del contrato. Estos hechos tuvieron como consecuencia la demora en la adjudicación, y por tanto, la formalización del contrato.

El resto de indicadores de la subárea presentan resultados positivos; los resultados de los indicadores GECPC01.2, GECPC02.1 y GECPC03.1 superan los valores objetivos propuestos; las evidencias presentadas para su medición: extractos y justificantes de Sorolla, son claras y suficientes para su valoración positiva.

Recursos Humanos

Los resultados que se han presentado en esta área corresponde a 6 de los 9 procesos que gestionaban desde Recursos Humanos, tras la separación de los procesos de gestión de la anterior área de Gestión Económica y Recursos Humanos. Como se indicó al comienzo del informe, los procesos de Prevención de Riesgos Laborales se han incluido como subárea en Gerencia, aunque este año no se hayan medido sus indicadores.

Todos los 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 de los Títulos Propios y Oficiales, son los únicos que no han sido modificados, los restantes 4 procesos han tenido actualizaciones en sus indicadores. Los nuevos indicadores que miden los procesos referenciados son los siguientes:

Los indicadores GACPC01.1, GACPC2.1, GACPC03.1 han sido anulados y sustituidos por otros nuevos;

- *GACPC01.1: Tasa de Programas Académicos de Títulos propios con las Guías Académicas y Cronograma publicadas en web antes de la apertura del proceso de admisión.*

- *GACPC02.1: Tasa de implantación del procedimiento de automatrícula para todos los estudios oficiales de Máster.*
- *GACPC03.1: Tasa de notificaciones comunicando a los interesados la recepción de la solicitud de beca, realizadas en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la recepción.*

Así mismo, al objeto de obtener referentes objetivos en la mejora de los procesos y potenciar la incorporación de las TICs en ellos, se añaden a la nómina de indicadores de los procesos de Admisión y Matriculación y Planes de Estudio, los siguientes indicadores:

- *GACPC02.2: Tasa de profesores de Títulos propios de posgrado dados de alta en el Campus Virtual, con una antelación mínima de 15 días a la fecha prevista de su participación.*
- *GACPC04.2: Tasa de encuestas de satisfacción de alumnos de cursos de verano enviadas en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la finalización del curso o encuentro.*
- *GACPC04.3: Tasa de Planes de Estudios de Títulos propios de posgrado con la totalidad de las Actas cerradas.*

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.

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

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

De los 4 procesos clave del área, el nuevo proceso de **Virtualización, puesta en marcha, seguimiento y soporte didáctico-metodológico**, es el que aporta un nuevo indicador.

El nuevo indicador *INNPC04.1 Tasa de acciones virtualizadas en plazo* se establece para medir la

eficacia en la implantación de las acciones formativas en el espacio virtual de aprendizaje.

Todos los indicadores que se establecieron a comienzos de año han alcanzado el 100% de su cumplimiento. Por tanto, la valoración de sus resultados es positiva, y se han alcanzado los objetivos propuestos. 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

Como se ha comentado en líneas anteriores, en 2016 se han actualizado los 3 procesos clave del área, aunque sus indicadores se han mantenido; los resultados alcanzados han sido del 100% respecto de 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

En 2016 sólo se han presentado los resultados de indicadores del proceso de Comunicación; sus resultados son positivos y sus evidencias reflejan su cumplimiento por encima de los valores fijados, tanto en el indicador *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 el año*, como en el *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 2016*.

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

Los 2 procesos restantes del área están en fase de estudio y sus indicadores no se han medido.

Área de Gestión Cultural y Participación Social

Los dos procesos clave del área **Gestión de las Actividades Culturales y Gestión de Actividades de ArteyPensamiento** han mantenido en 2016 los indicadores del año anterior, aunque sus resultados han sido diferentes.

Los indicadores *ACPP01.1 Tasa de proveedores cuyo nivel de satisfacción sea igual o superior a 4* y *ACPP02.1 Tiempo medio de respuesta a las propuestas recibidas de actividades culturales*, han tenido un cumplimiento por encima de los valores base. Por tanto la valoración de estos indicadores es positiva, y las evidencias que se aportan justifican sus resultados.

Sin embargo los indicadores ACPPC01.2: *“Incluir en la programación al menos un 5% de proyectos*

o propuestas copyleft” y ACPPC02.2: Total de proyectos coproducidos por el Número total de proyectos de UNIA Capital Riego, no han tenido resultados acordes a los objetivos propuestos. La Coordinadora del área justifica a través de un informe, por qué no se han conseguido en estos dos indicadores los valores que se establecieron a comienzos del periodo.

En cuanto al primer indicador, sus resultados se han visto afectados debido a los recortes presupuestarios que sufrió el área y a las nuevas políticas de programación de los Vicerrectores de Campus, que priorizaron otro tipo de actividades culturales. Respecto del segundo, debido a los recortes presupuestarios no se pudo publicar una nueva convocatoria del proyecto ni renovar el contrato con Goteo, plataforma de crowdfunding y de asesoramiento técnico necesario para llevar adelante el proyecto.

Teniendo en cuenta el informe presentado y las causas que se aducen, sería conveniente que se reformularan estos dos indicadores, ya que el objetivo del mismo y su cumplimiento no depende del personal del área, sino que está sujeto en gran medida a las decisiones de carácter presupuestario y de priorización de actividades de los Vicerrectorados de Campus.

Área CRAI

En 2016 el área CRAI mantiene la dinámica de años anteriores de presentar los resultados de sus indicadores por encima de los valores objetivos propuestos, 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

Los indicadores presentados por los Coordinadores de los procesos de los servicios de Residencia y Restauración, Mantenimiento y Conserjería mantienen un cumplimiento positivo de sus resultados en 2016.

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

De los 3 procesos que se gestionan en el Servicio de Conserjería, el de Gestión de Correspondencia se mantiene este año en estudio, y por lo tanto no presenta medición. El próximo año se determinará si se mantiene en el mapa de procesos del área.

Área de Cooperación

El proceso de **Gestión de proyectos de cooperación**, no presenta novedades respecto a los indicadores presentados el año anterior; sus resultados están por encima de los valores objetivos que se propusieron, por lo que su cumplimiento es positivo.

Las evidencias que se han presentado justifican de forma clara y suficiente sus resultados.

V. Conclusiones

El número de procesos clave de la Universidad (61) sigue invariable respecto al año 2015; hay que tener en cuenta que en los procesos mencionados que se encuentran en fase de estudio, para el próximo año se realizarán las actualizaciones y/o anulaciones como ya han manifestado algunos de los Responsables de las áreas anteriormente citadas en los párrafos precedentes.

Una vez finalizada la presentación de 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 a pesar de los indicadores que no se han medido por encontrarse sus procesos en estudio, el número total de indicadores ha aumentado aunque no de forma significativa, 77 indicadores en 2016 frente a los 72 de 2015.

Como viene ocurriendo en años anteriores, la mayoría de los resultados que se alcanzan en los indicadores asociados a la gestión por procesos, mantienen o superan los valores objetivos que se proponían a comienzos de año; no obstante las áreas de Gestión Económica y Presupuestaria y el área de Actividades Culturales y Participación Social, han presentado valores negativos, informando en cada caso, las causas por las que éstos no han alcanzado los valores propuestos.

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	6	33,33%
Gerencia: Oficina Prácticas Profesionales	3	100%
Control Interno	2	100%
Gestión Económica y Presupuestaria	4	42,86%
Recursos Humanos	11	100%
Gestión Académica	9	(**)
Gestión de las TICs	4	75%
Innovación	4	100%
Planificación y Calidad	3	100%
Gestión de la Comunicación	1	100%
Acción Cultural y Participación Social	4	50%
CRAI	6	100%
Servicios Generales	5	100%
Cooperación	2	100%
Registro	2	50%
TOTAL	66	

(*) 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.

De las actualizaciones producidas en los procesos de algunas áreas y analizados los resultados de los indicadores en 2016, se realizan algunas consideraciones que habría que tener en cuenta para el próximo año.

Entendida la gestión por procesos como un modelo de gestión que implica mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia de una organización y de sus actividades, sería necesario que aquellas unidades funcionales de la UNIA que tienen sus procesos en estudio por los cambios producidos en su gestión, realizaran la actualización de sus mapas de procesos en 2017 y, por tanto, la revisión y actualización de sus indicadores; entendemos que con ello, se contribuirá a aumentar no sólo la capacidad de la Universidad sino también su rendimiento, y con ello, la mejora de los servicios.

Se sigue insistiendo en que sería conveniente que los responsables de los indicadores asociados a los procesos actualizaran aquellos que tengan superados su cumplimiento; hay que destacar que al estar ligado al Complemento de productividad los resultados de los indicadores asociados a la gestión por procesos, por ser uno de los factores de la Evaluación del Desempeño del PAS, tienen su reflejo en la propuesta de indicadores que se realiza a comienzos de año.

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 Tasa de confirmaciones de citas y reuniones de los cargos con personas externas de la UNIA	Controlar todas las reuniones y citas de los cargos y dar imagen de seriedad de la Institución	Tasa=Nº de correos de confirmación x100/Nº total de anotaciones de citas con personas externas de la UNIA 784X100/691=113.45	Jefa de Gabinete	agenda y correos electrónicos de confirmación	Gestión por procesos	Anual	90.92	Mantener el valor base	113.45	Sí
Datos indicador										
AEGPC01.2 Control de 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	70	Mantener el valor base	73	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 2013 2.8081.14€ 26.670 kM.	Jefa de Gabinete	Cuadro con resumen de gastos de gasolina y kilómetros realizados	Gestión por procesos	Mensual	3.131 € en 36.350Km. de recorrido (0.08 el Km.)	Medir	2.081,14€ en 26670 Km. de recorrido (0.078 el Km.)	Sí
Datos indicador										
AEGPC02.1: Establecer un protocolo de respuesta a las peticiones externas de cesión de espacios de la UNIA, normalizando la documentación que se requiera y el cauce para la atención de dichas peticiones.	Mejorar el cauce de comunicación y la imagen corporativa de la Institución	Binario	Jefa de Gabinete	Protocolo	Gestión por procesos	Anual	NO	Realizar el Protocolo	Protocolo realizado	Sí
Datos indicador										
AEGPC03.1: Establecer un protocolo para la normalización del proceso de gestión de los viajes del Equipo de Gobierno.	Homogeneizar la gestión de los viajes del Equipo de Gobierno.	Binario	Jefa de gabinete	protocolo	Gestión por procesos	Anual	NO	Realizar del protocolo	Procolo realizado	Sí
Datos indicador										

AEGPC04.1 Tasa de actos difundidos por email sobre el total de actos organizados institucionalmente	Mantener la difusión de los actos institucionales de la Universidad con el envío de invitaciones vía email.	Tasa=Nº de actos difundidos vía email/Nº total de actos institucionales x 100 41/41x100	Jefa de Gabinete	Registro de envíos por correo electrónico	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base	100%	Sí
---	---	---	------------------	---	----------------------	-------	------	------------------------	------	----

Indicadores OPP -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
GERPC08. Gestión de la concesión de las 1.000 (2016) becas de prácticas profesionales en el plazo máximo de 2 meses.	Lograr la reducción del tiempo en la concesión de las 1.000 becas de prácticas profesionales en empresa del programa emple@joven.	Fecha de finalización de los "emparejamientos entre empresarios y becarios".	Gerencia	Acuerdos firmados.	Gestión por procesos	Anual	35 días	25 días	25 días.	Sí

Datos indicador

Gestión del correo electrónico de atención al programa de Prácticas profesionales en empresa	Dar respuesta de correo electrónico en la atención en el programa de Prácticas profesionales en empresa	$G = \frac{\text{Total correos contestados}}{\text{Total correos recibidos}}$	Gerencia	Correo electrónico UNIA	Gestión por procesos	Anual	90%	95%	145%	Sí
--	---	---	----------	-------------------------	----------------------	-------	-----	-----	------	----

Datos indicador

Tasa de resolución de incidencias	Optimización del tiempo de gestión de incidencias en la Iniciativa de Prácticas Profesionales en Empresa.	$Tri = \frac{T1ri - Tci}{Ni}$ Tri= Tasa de resolución de incidencia T1ri= Tiempo de resolución de incidencia Tci= Tiempo de comunicación de incidencia Ni= Número de incidencias.	Gerencia	Libro de incidencias	Gestión por procesos	Anual	no existe	Determinar valor base para próximo año	100%	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	Sin determinar	80%	95,45%	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	Sí	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 Tasa de cobros registrados antes de 16 días	Reducir el tiempo que transcurre entre el ingreso en las cuentas bancarias de la Univesidad y el asiento del cobro en la contabilidad	$T = \text{Sumatorio}(\text{FA} - \text{FI}) / n * 100$ $T = \text{Tasa}$ $\text{FI} = \text{fecha de ingreso en cuenta}$ $\text{FA} = \text{fecha de asiento del cobro}$ $n = \text{número de cobros}$	Gerencia	Extracto bancario, justificantes de ingresos	Gestión por procesos	Anual	90%	91%	85,12%	No

Datos indicador

GECPC01.2 Tasa de justificantes de ingresos erróneos	Reducir el número de justificantes erróneos	$T = (E/J) * 100$ $T = \text{tasa}$ $E = \text{número de justificantes erróneos}$ $J = \text{número de justificantes generados}$	Gerencia	Justificantes de ingresos generados y justificantes de ingresos borrados	Gestión por procesos	Anual	2,85%	2,80%	1,91%	Sí
--	---	--	----------	--	----------------------	-------	-------	-------	-------	----

Datos indicador

GECPC02.1: Tasa de obligaciones reconocidas contabilizadas antes de 16 días	Reducir el tiempo de contabilización del gasto ejecutado en el sistema contable	$T = \text{Sumatorio}(\text{FA} - \text{FC}) / n < 16$ $T = \text{Tasa}$ $\text{FA} = \text{fecha de conformidad del gasto}$ $\text{FC} = \text{fecha de creación del documento contable}$ $n = \text{número de justificantes de gasto}$	Gerencia	Justificantes de gasto	Gestión por procesos	Anual	90,5%	92%	98,33%	Sí
---	---	---	----------	------------------------	----------------------	-------	-------	-----	--------	----

Datos indicador

GECPC02.2. Tasa de justificantes de gastos erróneos	Reducir el número de justificantes erróneos	$T = E/J * 100$ $T = \text{tasa}$ $E = \text{número de justificantes erróneos}$ $J = \text{número de justificantes generados}$	Gerencia	Justificantes de gasto	Gestión por procesos	Anual	1,80%	1,75%	1,77%	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= Sumatorio (FFi-FSi)/n X=días FS=fecha de solicitud FF=fecha de formalización n=número de expedientes	Gerencia	Solicitud/memoria de necesidades de bienes o servicios, Contrato firmado por distintas áreas	Gestión por procesos	Anual	50 días	45 días	67 días	No
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=Sumatorio(FFi-FSi)/n X =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		En 2016 no se ha licitado ningún contrato por procedimiento abierto.
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%	1%	0,85	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.HHPC10.1 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. 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%	0	Sí
Datos indicador										
RRHHPC08. 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	$Tm = \frac{\text{Sumatorio}(\text{Fecha de elaboración} - \text{Fecha de entrada})}{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes o peticiones recibidas}}$	Gerencia	Fuentes de información y documentación expedida	Gestión por procesos	Anual	1.67	mantener valor base	1,19%	Sí
Datos indicador										

RRHHPC08.2. Tiempo medio de respuesta a las solicitudes/peticiones de usuarios externos	Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes/peticiones de los usuarios externos. Exceptuándose periodos no laborales.	Tiempo medio de respuesta=Sumatorio fecha de elaboración - Fecha de entrada del número de solicitudes/peticiones recibidas	Director Área gestión económica y RR.HH	Registro de entrada a la univesidad y archivador de solicitudes, correos electronicos	Gestión por procesos	Anual	4,55	mantener valor base	0	Sí
Datos indicador										
RRHHPC08.3. Tiempo de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios de WCronos desde su tramitación por Gerencia/Vicegerencia	Medir el tiempo de respuesta desde la autorización de Gerencia/Vicegerencia a la tramitación en WCronos	Tiempo medio de respuesta=Sumatorio Fecha de realización-Fecha de gestión por Gerencia/Vicegerencia/número de solicitudes.	Director Área de gestión económica y RR.HH.	Base de datos de WCronos	Gestión por procesos	Anual	0,15	Mantener valor base	0,13	Sí
Datos indicador										
RRHHPC11.1 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										
RRHHPC12.1 Tasa anual de errores en los certificados de formación emitidos y enviados al PAS sobre el total de certificados.	Mejorar el tiempo que transcurre entre la finalización de la actividad formativa y la entrega de certificadoS	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 - No hay errores	Sí
Datos indicador										

RRHHPC12.2	Tasa anual de actividades formativas encuestadas sobre el total de actividades formativas realizadas	Mejorar el tiempo que transcurre entre la finalización de la actividad formativa y la emisión de las encuestas	T=Total de actividades formativas encuestadas en un plazo =< 15 días /Total 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	100%	Mantener el valor base	100%	Sí
Datos indicador											
RRHHPC12.3	Tasa anual de liquidaciones generadas por actividades formativas en un plazo de 23 días sobre el total de actividades formativas, objeto de liquidación, realizadas.	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= Total de liquidaciones de las acciones formativas generadas en un plazo de 23 días * 100 /Total acciones formativas.	Gerente – Comisión de Formación	Partes de asistencia – Actas de evaluación de actividades formativas - Liquidación firmada por el formador	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el Valor Base	100%	Sí
Datos indicador											
RRHHPC7.2.	Tiempo medio de comunicación a través del Sistema RED de los partes de IT de los trabajadores de UNIA	Efícaz 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	0,46%	Sí
Datos indicador											

RRHHPC9.1 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.	Solicitudes, base de datos de nómina	Gestión por procesos	Anual	100%	100 %	100%	Sí
---	--	--	--	--------------------------------------	----------------------	-------	------	-------	------	----

Indicadores GAC -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
GACPC01. Tasa de Programas Académicos de títulos propios con las Guías Académicas y Cronograma publicado en web antes de la apertura del proceso de admisión	Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso	$T = \frac{\text{Nº Programas de títulos propios con Guías y Cronograma publicados antes del periodo de admisión}}{\text{Nº Total de Programas de títulos propios ofertados}}$	Área de Ordenación Académica	Informes	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	Determinar el valor base	100%	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	$T = \frac{\text{Nº de alumnos de MOF que han realizado automatrícula}}{\text{Nº total de alumnos matriculados en MOF}} \times 100$	Área de Ordenación Académica	Informes UXXI y Campus Virtual	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	determinar el Valor base	60,49%	Sí
---	--	---	------------------------------	--------------------------------	----------------------	-------	---------------	--------------------------	--------	----

Datos indicador

GACPC03.1 Tasa de notificaciones comunicando a los interesados la recepción de la solicitud de beca, realizadas en el plazo de 5 días hábiles siguientes a dicha recepción	Disminuir los errores de baremación de solicitudes de becas	$T = \frac{\text{Nº de notificaciones realizadas en el plazo de 5 días desde la recepción de la misma}}{\text{Nº total de comunicaciones a realizar}} \times 100$	Área de Ordenación Académica	Correos electrónicos enviados a los solicitantes notificándoles la publicación de la propuesta provisional	Gestión por procesos	Anual	93.70	mantener el valor base (93.70%)	93,91	Sí
--	---	---	------------------------------	--	----------------------	-------	-------	---------------------------------	-------	----

Datos indicador

GACPC03.2 Tasa de encuestas de satisfacción de alumnos de cursos de verano enviadas en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la finalización del curso o encuentro	Obtención de referentes para la mejora del proceso de becas	T= Número de tasas enviadas en el plazo de 5 días hábiles / N° total de alumnos matriculados en la programación de Cursos de Verano	Área de Ordenación Académica	Informe responsable Oficina Virtual, correos electrónicos enviados a los solicitantes	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	Determinar el Valor base	91,06%	Sí
Datos indicador										
GACPC04.1 Valoración media obtenida en las encuestas de satisfacción de Profesorado y de Alumnos de estudios de postgrado en los ítems, dentro del bloque Desarrollo del Curso" y que estén relacionados directamente con los servicios prestados por el Área	Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso	Valor medio = valor ítem1+valor ítem2 + valor ítem3 + / número de ítems	Área de Ordenación Académica	Informes	Gestión por procesos	Anual	4.14	Mantener el valor base	4,21	Sí
Datos indicador										
GACPC04.2 Tasa de Planes de Estudios de Títulos propios de posgrado con la totalidad de las Actas cerradas	Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso así como potenciar la incorporación de las tic	T= n°AC / N°TA x 100 n°AC : número de Actas cerradas en el plazo establecido n°TA: número total de Actas cerradas	Área de Ordenación Académica	Informes Registro y UXXI	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	Determinar el valor base	99,20%	Sí
Datos indicador										

GACPC05. Tasa de diplomas de aprovechamiento emitidos en el plazo establecido (10 días hábiles desde la recepción de las Actas de Evaluación)	Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso	T=Número de Diplomas emitidos dentro del plazo establecido/Número total de Diplomas tramitados x 100	Área de Ordenación Académica	Informes UNIVESITAS XXI Académico	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	Determinar el Valor base	97,25%	Sí
Datos indicador										
GACPC06. Tasa de expedientes de solicitudes de títulos oficiales revisados y validados dentro plazo de 15 días hábiles desde la recepción del expediente en la Sección de Títulos sobre el número total de títulos tramitados.	Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso	T=Número de solicitudes de títulos oficiales revisados y validados en el plazo establecido /Número total de solicitudes de títulos tramitados x 100	Área de Ordenación Académica	Expedientes de solicitudes de títulos oficiales	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	Determinar el Valor base	100%	Sí
Datos indicador										
GACPC2.2. Tasa de Profesores de Títulos propios de posgrado, dados de alta en el Campus Virtual con una antelación mínima de 15 días a la fecha prevista de su participación	La incorporación de las tic para mejorar la accesibilidad del alumno	T=Nº profesores incorporados en CV antes del inicio de la actividad académica/Nº total de profesores con uso del Campus Virtual x 100	Área de Gestión Académica	Universitas XXI, Campus Virtual	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	Establecer el Valor Base	97,14%	Sí

Indicadores TIC -- Gestión por procesos

Datos indicador										
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
TIC.1.1.2016: 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	VINTIC/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	4,44	Sí
Datos indicador										
TIC.2.1.2016: 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.	$(i=1-n)(\text{Fecha/hora de creación incidencias}(i) - \text{Fecha-hora primera respuesta}(i)/n$	VINTIC / 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	0,27 días	Sí
Datos indicador										
TIC.3.1.2016: 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	VINTIC/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.4.1.2016: 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.		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
INNPC01.Tasa de incidencias resueltas	Garantizar una calidad en el servicio de incidencias y la atención al usuario	$T = \frac{\text{N}^\circ \text{ incidencias resueltas}}{\text{N}^\circ \text{ total de incidencias}} \times 100$		Informe de registro de incidencias	Gestión por procesos	Anual	97%	Mantener el valor base	100%	Sí
Datos indicador										
INNPC02. Tasa de acciones virtualizadas en plazo	Comprobar la eficacia en la implantación de acciones formativas en el espacio virtual de aprendizaje	$R = \left(\frac{\text{Número de acciones que empiezan a tiempo respecto a la plantificación académica}}{\text{Número total de acciones formativas}} \right) \times 100$		Campus Virtual, Excel con fechas altas	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base	100%	Sí
Datos indicador										
INNPC03. 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	$\text{Resultados encuestas satisfacción} = \left(\frac{\text{Sumatorio encuesta} / \text{N}^\circ \text{ preguntas}}{\text{N}^\circ \text{ de acciones}} \right)$		Encuestas de satisfacción de acciones formativas	Gestión por procesos	Anual	4	Mantener el valor base	4,6 + 4,2	Sí
Datos indicador										

INNPC05. Número de proyectos tecnológicos y de innovación puestos en marcha	Proporcionar iniciativas y proyectos de innovación docente para el soporte de la innovación en la enseñanza y la gestión	Número total de proyectos	Vicerrectorado Campus Tecnológico de Málaga	Registro de proyectos, comunicaciones por correo electrónico, actas reuniones del área.	Gestión por procesos	Anual	8	Mantener el Valor Base	10	Sí
---	--	---------------------------	---	---	----------------------	-------	---	------------------------	----	----

Indicadores CAL -- Gestión por procesos

Datos indicador										
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
Elaboración del informe de seguimiento del plan estratégico del período 2013-14	Presentar y difundir los informes de seguimiento del plan estratégico	Binario	Vicerrector de Planificación Estratégico, Evaluación y Responsabilidad social	Informe remitido desde el área al vicerrector	Gestión por procesos	Anual	No	si	Alcanzado	Sí
Datos indicador										
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 Planificación y Calidad	Informes remitidos al Vicerrector	Gestión por procesos	Anual	100%	100%	5/5	Sí
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	Alcanzado	Sí

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 2016.	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 2016.	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	4.571	600 Impactos mediáticos por cada campus (excepto Málaga)	23.001 Impactos Cartuja: 31% Ráida: 26% Baeza: 29% Málaga: 14%	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%	TOTAL: 93,54% Facebook: 93,34% Twitter: 57,80%	Sí
--	---	--	---	--	----------------------	-------	-------------------------------------	-------------------------------	--	----

Indicadores AA.CC. -- Gestión por procesos

Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
ACPPC01.1 Tasa de proveedores cuyo nivel de satisfacción sea igual o superior a 4.	Medir el grado de satisfacción de los proveedores con respecto al servicio que da el área.	$TP4=100 \times P4/P$ $TP4= 100 \times 4/4$	Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Participación Social	Encuestas del área (Vicerrectorado Planificación y Calidad), intranet.	Gestión por procesos	Anual	50%	70%	100%	Sí

Datos indicador

ACPPC01.2. Incluir en la programación, al menos, un 5% de proyectos o propuestas copyleft	Potenciar la cultura copyleft y la generación de conocimiento compartido	N° de actividades Copyleft $\times 100/n^{\circ}$ total de actividades culturales anuales	Vicerrectora de Extensión Universitaria y Participación Social	Memoria anual	Gestión por procesos	Anual	6,09% (valor conseguido en 2013)	7%	4,21%	No
---	--	--	--	---------------	----------------------	-------	-----------------------------------	----	-------	----

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 / n° total de propuestas	Gerencia	Informe de resultados	Gestión por procesos	Anual	4,75 días	Inferior a quince días (objetivo año anterior menor 20 días)	1,34	Sí
--	--	---	----------	-----------------------	----------------------	-------	-----------	--	------	----

Datos indicador

ACPPC2.2: Número total de proyectos de UNIA Capital Riego	Aumentar la participación de la Universidad en proyectos que propicien el pensamiento crítico.	N° de proyectos impulsados desde el proyecto UNIA Capital Riego	Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Participación Social	Informe	Gestión por procesos	Anual	3	4	0	No
---	--	--	--	---------	----------------------	-------	---	---	---	----

Indicadores COOP -- Gestión por procesos

Datos indicador										
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
COPPC02. Convocatorias de movilidad internacional publicadas en la Universidad Internacional de Andalucía.	Publicación de convocatorias de movilidad	Binario	Vicerrectorado de Internacionalización y Grupo La Rábida	Convocatorias registradas	Gestión por procesos	Anual	2	3	4	Sí
Datos indicador										
COPPC03.Protocolo de justificación de una subvención de Cooperación Internacional al Desarrollo.	Desarrollar un protocolo para la gestión de moviidades del PAS	Binario	Vicerrectora de Igualdad, Cultura y Cooperación al Desarrollo.	Protocolo	Gestión por procesos	Anual	NO	SI	SI	Sí

Indicadores CRAI -- Gestión por procesos

Datos indicador										
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado	Resultado
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 qu éste se recibe en la Biblioteca	$Tm = \text{Suma de días de espera de cada gestión} / \text{N}^\circ \text{ total de gestiones}$	Gerencia	Informe con los resultados obtenidos de la consulta del programa GTIBib-SOD para el préstamo interbibliotecario.	Gestión por procesos	Anual	5,25 días laborables	4,75 días laborables	2,49 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 / N° total incidencias recibdas 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	8 horas	7 horas 30 minutos	3 horas 53 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/Documentos catalogados y puestos a disposición del público.	Gerencia, VEUY P	Informe con los resultados extraídos del Programa de Gestión de Biblioteca.	Gestión por procesos	Anual	95%	95,25%	96,73 %	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	10 % de las grabaciones producidas por la UNIA se difunden en webs y blogs ajenos	12 %	14,5 %	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, VEUY P, Comisión de Publicaciones	Informe con documentación acreditativa de todas las actividades realizadas para publicitar cada obra publicada	Gestión por procesos	Anual	4,25 acciones publicitarias por cada publicación	4,50 acciones publicitarias por cada publicación	6,16 acciones	Sí
Datos indicador										

CRAIPC4.2. Gestión de la distribución por intercambio y donación de las publicaciones de la UNIA	Mejorar la difusión de nuestras publicaciones mediante la gestión de intercambio y donación. Establecer mecanismos que permitan economizar gastos	Tasa de ejemplares distribuidos por este medio sobre el total de ejemplares recibidos para realizar este servicio 2001/2715 x 100	Gerencia, VEUYP, Comisión de Publicaciones	Informe obtenido de la consulta de la Base de Datos que permite comprobar el movimiento de ejemplares por donación/intercambio	Gestión por procesos	Anual	70%	72%	75,02 %	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 al menos del 95% de los servicios de residencia a la necesidades solicitadas por los usuarios	T=Total alojamientos realizados/Total alojamientos solicitados x 100	Gerente 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 solicitadas/detectadas	Adecuación al menos del 95% 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 incidencias x 100	Gerencia de Sede y Gerente UNIA	Informe emitido por el responsable de mantenimiento	Gestión por procesos	Anual	90%	Mantener el valor base	CAMPUS DE SEVILLA 97,72 % CAMPUS DE LA RABIDA 90,32 % CAMPUS DE BAEZA 98,51 %	Sí
--	--	---	---------------------------------	---	----------------------	-------	-----	------------------------	---	----

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	Informe de incidencias	Gestión por procesos	Anual	4	mantener valor base	alumnos:4,41 profesores: 4,37 media: 4,39	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	Sí	SI	SI	SI
---	---	---------	-----------------	--	----------------------	-------	----	----	----	----