



# INFORME ANUAL DE RESULTADOS

AÑO 2012

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción _____	1
Desarrollo de una herramienta para el soporte en la gestión y control de los procesos clave. ____	3
Modificaciones en los mapas de procesos y procesos clave respecto al anterior informe _____	5
Catálogo de procesos clave e indicadores de las distintas áreas de la UNIA _____	7
Análisis de los resultados de los indicadores en 2012 _____	15

## Introducción

Como viene siendo habitual desde hace ya algún tiempo, la Gerencia de la Universidad Internacional de Andalucía asistida por la Sección de Planificación y Formación de RR.HH, realiza el Informe de Resultados de la Gestión por Procesos del año.

Este informe pretende plasmar, de forma resumida, en primer lugar el grado de cumplimiento de las metas propuestas por las áreas y pactadas entre la Gerencia y los responsables de cada una de ellas relativas a la acreditación de los objetivos definidos en el Acuerdo sobre el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía; en segundo lugar dar cumplimiento al objetivo 2.2.1 sobre Innovación del Contrato Programa suscrito entre la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía y la Universidad Internacional de Andalucía; y en tercer y último lugar, al Plan Estratégico para el período 2010-2014 de la Universidad Internacional de Andalucía (Objetivo 13. Consolidar un modelo de gestión eficiente, innovador y comprometido con los recursos Humanos, y más concretamente en la línea 13.1. Consolidar el modelo de gestión por procesos y la normalización de los procedimientos).

Así mismo, este documento pone en valor un ejercicio de transparencia en la gestión de los recursos puestos a disposición de la Universidad Internacional de Andalucía para el desempeño de su actividad.

Después de cuatro años implantando, desarrollando y adaptando el modelo de gestión por procesos en la UNIA podemos afirmar que en todas las áreas de esta Universidad, todo el personal de Administración y Servicios gestiona en base a los procesos que han definido, e intervienen en la mejora de los resultados de los indicadores buscando la mejora continua de estos y de su propio trabajo.

En el año 2012 se han puesto las bases para desarrollar, como colofón del sistema de gestión por procesos, la **cadena de valor** de la UNIA. Llegados al punto de que se puede considerar que esta Universidad está trabajando con un enfoque basado en procesos, que todo el personal de Administración y Servicios se ve reflejado en las tareas de los procesos en los que interviene, que este mismo personal está formado en lo que este modelo de gestión supone, que mide sus resultados y aplica las acciones necesarias para mejorar la eficiencia de lo que se hace, nos damos cuenta que falta integrar cada uno de estos

procesos en unidades de mayor tamaño que los relacione, de modo que no solo se actúe para mejorar los resultados de los productos en las distintas unidades de la UNIA, si no que se actúe para mejorar generando valor sobre productos que debemos ofrecer a nuestros clientes.

La cadena de valor debe entenderse como una potente herramienta de análisis que contribuya a la planificación estratégica y a la optimización de los recursos a la vez que a incrementar la satisfacción de nuestros “*clientes*”.

Para llegar a cabo esta nueva acción se está contando con la colaboración de una empresa consultora especializada en gestión de la organización (Sinergy). Los responsables de área, la Gerencia, consultores de la empresa colaboradora, la Sección de Planificación y Formación de RR.HH y, de forma relevante, personal recientemente adscrito al área de Gerencia con formación específica, han mantenido reuniones de trabajo con el objeto de establecer las bases para definir la **cadena de valor** de la UNIA. Fruto de este trabajo se ha desarrollado un primer documento (que constituye un borrador inicial) para su estudio en el que, de forma escalada, se han organizado los diferentes niveles conceptuales atendiendo a la filosofía de este modelo teórico.

Todo el trabajo realizado hasta el momento en el marco de la implantación del modelo de gestión por procesos está siendo especialmente útil en esta nueva etapa, los mapas de procesos y los procesos clave que forman el inventario de la UNIA han pasado a conformar los niveles de menor abstracción sobre los que se han construido los restantes.

## Desarrollo de una herramienta para el soporte en la gestión y control de los procesos clave.

Como novedad este año, se ha desarrollado una herramienta que suministra soporte en la gestión y control de los procesos clave con el objeto de dar mayor agilidad en las intervenciones que se deben realizar sobre los procedimientos y procesos para corregir desviaciones o mejorar resultados en función de la aparición o modificación de las variables que afecten a estos procesos.

Además, esta herramienta relaciona cada una de las tareas que componen todos los procesos de la UNIA con los puestos de la Relación de Puestos de Trabajo de la Universidad y con las personas que los ocupan es accesible desde la dirección web [http://www.unia.es/images/gestion\\_por\\_procesos/responsables\\_procesos.htm](http://www.unia.es/images/gestion_por_procesos/responsables_procesos.htm)<sup>1</sup> lo que supone un elemento más en la apuesta por la transparencia de la institución.

Esta herramienta, en definitiva, muestra las responsabilidades de cada persona que trabaja en la UNIA al asociarla a las tareas definidas en el diagrama de flujo de cada proceso clave.

The image displays a web application interface on the left and a flowchart on the right. The interface includes a search bar, a dropdown menu for 'SEG-Procesos.Mantenimiento correctivo', and a table of responsible personnel. The flowchart illustrates the incident resolution process, starting with 'Aviso de incidencia' and ending with 'Fin del proceso'.

Etiqueta	Valor
ÁREA	SERVICIOS GENERALES
Responsable RPT	117.- Téc. Eqp. De Servicios Técnicos Obras Eqp. y Herr. 124.- TASTOEM 124.- TASTOEM 127.- TASTOEM
Responsables personalizado 2012	117.- ENRIQUE REVILLA REVILLA 134.- RAFAEL GONZÁLEZ HELLADO 127.- JOSÉ MONTORO SERRANO

<sup>1</sup> Se requiere un navegador Internet Explorer y la aceptación del complemento correspondiente

### UN TRABAJO COLABORATIVO Y PARTICIPATIVO CON LAS ÁREAS

La Gerencia ha impulsado el desarrollo de esta herramienta incorporando una persona al área para su elaboración y para el seguimiento general del modelo, sumándose a los esfuerzos que ya se venían realizando desde la Sección de Planificación y Formación de RR.HH, creando un grupo de trabajo para la discusión de los resultados provisionales y el seguimiento de la implantación y promoviendo reuniones con los distintos directores de área para que aportasen información sobre las responsabilidades de las personas a su cargo en las tareas de los procesos de sus respectivas unidades.

El proceso de consultoría para la determinación de responsabilidades se ha llevado a cabo con herramientas de tipo entrevista y formularios. Del análisis de los resultados obtenidos se han detectado puntos de mejora en algunos de los procesos clave del inventario de la UNIA por lo que además del objetivo perseguido se han emitido las recomendaciones a los distintos Jefes de Unidad para su valoración. Estas recomendaciones han sido evaluadas y valoradas positivamente por parte de las diferentes unidades que han realizado las modificaciones propuestas y que se enumeran en el siguiente epígrafe.

### Modificaciones en los mapas de procesos y procesos clave respecto al anterior informe

Del análisis de los resultados que se obtuvieron en el año 2011, de las nuevas variables aparecidas derivadas del entorno socioeconómico y por naturaleza propia de la evolución de un modelo de gestión, se han detectado elementos cuya modificación se ha considerado pertinente para aumentar la calidad y la eficiencia de la gestión y seguir el principio que rige este modelo, *la mejora continua*. Estas modificaciones han sido las siguientes:

#### ÁREA DE APOYO AL EQUIPO DE GOBIERNO

Se ha sustituido el proceso clave *Gestión de convocatorias externas* por el de *Gestión de solicitudes de citas y reuniones*.

Los diagramas de flujo correspondiente al proceso clave *Asistencia a órganos de gobierno* se han modificado atendiendo a los nuevos requerimientos del área respecto a la Evaluación del Desempeño y los factores de evaluación del personal afecto a la misma.

#### ÁREA DE GERENCIA

Se incorporan 2 nuevos procesos clave:

- *Asistencia a la planificación e implementación de procedimientos telemáticos y de Administración Electrónica.*
- *Asistencia a la planificación y desarrollo de Sistemas de Información.*

Se incorpora a esta área, de forma temporal y hasta su asignación definitiva el proceso de *Registro* con el fin de extender a todos los ámbitos de gestión y a todas las personas que intervienen en ellos el modelo de gestión por procesos.

#### ÁREA DE GESTIÓN ACADÉMICA

A propuesta de la Directora del Área se modifica el mapa de procesos, sustituyendo el proceso clave *Gestión de Títulos* por dos nuevos procesos diferenciados:

- *Gestión de Títulos Propios*
- *Gestión de Títulos Oficiales*

### ÁREA DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Se suprime el proceso clave de *Desarrollo y creación de líneas gráficas* y se modifica el proceso clave *Gestión, desarrollo y supervisión de la identidad visual UNIA*.

### UNIDAD DE GESTIÓN DE PROGRAMAS DE COOPERACIÓN

Debido a la importancia y a un creciente volumen de trabajo gestionado desde esta unidad, y sin que por sí sola constituya un área, se ha creído conveniente, a propuesta de la Gerencia, el diseño de un proceso clave, *Gestión de Proyectos de Cooperación*, que refleje, sistematice y aporte información sobre los avances de la gestión en este sentido.

Todas las modificaciones enumeradas anteriormente han conllevado la actualización de la información que figuraba en la web de la UNIA en el apartado *Gestión y Administración/Recursos Humanos/Gestión por procesos*.



## Catálogo de procesos clave e indicadores de las distintas áreas de la UNIA

PROCESOS CLAVE E INDICADORES – DICIEMBRE 2012		
ÁREAS	CÓDIGO	PROCESOS CLAVE - 66
<b>APOYO EQUIPO GOBIERNO</b>	<b>AEG (4)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>AEG. 1: Asistencia a órganos de gobierno</b> AEG. 1.1: Tasa de anotaciones con el código elaborado en 2011 AEG. 1.2: Elaboración, diseño y confección de la herramienta de control de órdenes de traslado. AEG. 1.3: Diseñar y confeccionar una herramienta de control del uso y consumo de combustible del vehículo oficial.</li> <li>- <b>AEG. 2: Gestión de la Comunicación</b> AEG. 2.1: Tasa de comunicaciones vía e-mail sobre el total de comunicaciones informadas.</li> <li>- <b>AEG. 3: Gestión de solicitudes de citas y reuniones</b> AEG. 3.1: Tasa de actividades institucionales informadas sobre el total de actividades institucionales comunicadas.</li> <li>- <b>AEG.4: Organización de actos</b> AEG.4.1: Tasa de actos difundidos por email sobre el total de actos organizados institucionalmente. AEG.4.2: Implantación del sistema de comunicaciones de invitaciones interactivo en las sedes de La Rábida y Baeza.</li> </ul>
<b>GERENCIA</b>	<b>GER (9)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>GER. 1: Planificación y dirección de la ejecución presupuestaria</b> GER.1.1: Presentar el anteproyecto de presupuesto de la Universidad al Consejo de Gobierno antes del 30 de noviembre de cada año.</li> <li>- <b>GER. 2: Planificación y gestión de la contratación</b> GER.2.1: Aprobación por la Gerencia del documento de planificación de contratación anual y presentación de la programación plurianual antes del 31 de enero de cada año. GER.2.2: Tasa de contratos que supongan una optimización de los recursos sobre el total de contratos realizados.</li> <li>- <b>GER. 3: Planificación y dirección de RR.HH.</b> GER.3.1: Presentación anual de las modificaciones de la RPT</li> </ul>

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

		<p>GER.3.2: Tasa de plazas de PAS cubiertas por personal no fijo convocadas, sobre plazas cubiertas por personal no fijo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>GER. 4: Planificación de la formación y desarrollo del PAS</b></li> </ul> <p>GER.4.1: Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe sobre Gestión por competencias antes del 30 de junio del año siguiente.</p> <p>GER.4.2: Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe de ejecución del Plan de Formación antes del 30 de junio del año siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>GER. 5: Dirección de servicios generales</b></li> </ul> <p>GER.5.1: Resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción correspondientes a las infraestructuras, instalaciones y servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>GER.6: Rendición de cuentas</b></li> </ul> <p>GER.6.1: Presentación de la rendición de cuentas auditadas a Consejo de Gobierno antes del 1 de junio de cada año.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>GER.7: Seguimiento y control de la gestión por procesos</b></li> </ul> <p>GER.7.1: Presentación anual del Informe de Gestión por Procesos al Consejo de Gobierno el primer trimestre del año.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>GER.8: Asistencia a la planificación e implantación de procedimientos telemáticos y de Administración Electrónica</b></li> </ul> <p>GER.8.1: Nº de procesos diseñados para su implantación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>GER.9: Asistencia a la planificación y desarrollo de Sistemas de Información</b></li> </ul> <p>GER.9.1: Tasa de asistencias realizadas con éxito del total de asistencias solicitadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Proceso de apoyo-1: Registro</b></li> </ul> <p>PA-1.1: Tasa de actuaciones atendidas respecto de las actuaciones solicitadas/recibidas.</p>
<p><b>CONTROL INTERNO</b> (No presentados 2012)</p>	<p><b>CIN</b> <b>(1)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>CIN.1 Control Interno</b></li> </ul> <hr/> <p>CIN.1.1: Nº de actas de fiscalización de las cuentas de tesorería levantados anualmente</p> <p>CIN.1.2: Control financiero permanente</p> <p>CIN.1.3: Seguimiento y control de la contratación</p>

<p><b>GESTIÓN ECONÓMICA Y RR.HH</b></p>	<p><b>ECR (16)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ECR.1: Gestión de Ingresos</b>                      ECR.1.1: Tiempo de identificación del apunte bancario                      ECR.1.2: Tasa de justificantes de ingresos erróneos</li> <li>- <b>ECR.2: Gestión de Gastos Menores</b>                      ECR.2.1: Tasa de obligaciones reconocidas contabilizadas antes de 16 días.                      ECR.2.2: Tasa de justificantes de gastos erróneos</li> <li>- <b>ECR.3: Liquidación de Honorarios a Profesores</b>                      ECR.3.1: Tasa de liquidaciones de honorarios de profesores erróneas que causan reintegro</li> <li>- <b>ECR.4: Contratación</b>                      ECR.4.1: Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento negociado.                      ECR.4.2: Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento abierto.</li> <li>- <b>ECR.5: Gestión de Convenios</b>                      ECR.5.1: Tasa anual de errores en la justificación de convenios                      ECR.5.2: Tiempo medio anual de justificación de convenios</li> <li>- <b>ECR.6: Gestión de Subvenciones</b>                      ECR.6.1: Tasa anual de errores en la justificación de subvenciones.                      ECR.6.2: Tiempo medio anual de justificación de subvenciones</li> <li>- <b>ECR.7: Gestión de Nóminas</b>                      ECR.7.1: Tasa media de errores en el pago de las nóminas                      ECR.7.2: Tasa de contratos/nombramientos con cargo al CAP.I que comience o modifique su actividad antes del 15 de cada mes incorporados a nómina sobre el total de contratos/nombramientos con cargo al CAP.I notificados antes del día 15. Exceptuándose periodos de cierre de instalaciones.                      ECR.7.3: Pronto pago nóminas nuevas incorporaciones</li> </ul>
<p><b>Gestión Económica</b></p> <p><b>Convenios/Subvenc.</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ECR.8: Gestión de Personal</b>                      ECR.8.1: Tasa de errores en listados de pruebas de acceso.                      ECR.8.2: Tiempo de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios externos. Exceptuándose periodos no laborales.</li> <li>- <b>ECR.9: Gestión de Ayuda de Acción Social</b>                      ECR.9.1: 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</li> </ul>
<p><b>Personal y Nóminas</b></p>		

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

<p><b>Planificación y Formación</b></p>		<p>de anticipos reintegrables recibidos en dicho plazo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ECR.10: Coordinación de las acciones en la Gestión por Procesos</b> ECR.10.1: Presentación anual del Informe de resultados de la gestión por procesos a la Gerencia durante el primer trimestre del año.</li> <li>- <b>ECR.11: Coordinación de las acciones en la Gestión por Competencias</b> ECR.11.1: Tasa anual de certificaciones de resultados enviadas en el plazo de 20 días sobre el total de certificaciones de resultados emitidas.</li> <li>- <b>ECR.12: Gestión Formación del PAS</b> ECR.12.1: Tasa anual de certificados emitidos en el plazo de 25 días sobre el total de certificados emitidos.  ECR.12.2: Tasa anual de actividades formativas encuestadas en el plazo de 15 días sobre el total de actividades formativas realizadas  ECR.12.3: Tasa anual de liquidaciones generadas por actividades formativas en un plazo de 25 días sobre el total de actividades formativas, objeto de liquidación, realizadas.</li> </ul>
<p><b>Prevención de Riesgos Laborales</b> (No presentados 2012)</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ECR.13: Evaluación de la prevención de riesgos laborales</b> ECR.13.1: Tasa de puestos de trabajo con evaluación de riesgos realizada sobre el total de puestos de trabajo</li> <li>- <b>ECR.14: Planificación de emergencias</b> ECR.14.1: Planes de autoprotección implantados por Sede</li> <li>- <b>ECR.15: Coordinación de la formación en PRL</b> ECR.15.1: Tasa de personal de nuevo ingreso formado sobre el total de personal de nuevo ingreso</li> <li>- <b>ECR.16: Coordinación de la vigilancia de la salud</b> ECR.16.1: Tasa anual de reconocimientos médicos realizados sobre el total de reconocimientos médicos autorizados</li> </ul>
<p><b>ORDENACIÓN ACADÉMICA</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>GAC (6)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>GAC.1: Gestión de propuestas académicas</b> GAC.1.1: Implantación de la herramienta informática para la gestión de las propuestas de Estudios de Postgrado.  GAC.1.2: Tasa de comunicaciones realizadas a las Sedes e interesados de los informes de la Comisión de Extensión Universitaria en el plazo establecido (10 días hábiles desde la fecha de celebración de la comisión de Extensión Universitaria)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>GAC.2: Gestión de admisión y matriculación</b> GAC.2.1: Tasa de implantación de automatrícula</li> <li>- <b>GAC. 3: Gestión de Becas</b> GAC.3.1: Tasa de alegaciones estimadas respecto del total de reclamaciones presentadas</li> <li>- <b>GAC.4: Gestión de Planes de Estudio</b> GAC.4.1: Tasa de encuestas remitidas a profesores y alumnos dentro de los plazos fijados (20 días hábiles desde la finalización de la actividad académica)  GAC.4.2: Media de la valoración global obtenida en las encuestas de profesores de cursos de formación complementaria y actividades de extensión universitaria.</li> <li>- <b>GAC.5: Gestión de Títulos Propios</b> GAC.5.1: Tasa de expedientes de solicitudes de títulos propios revisados y validados dentro de 15 días hábiles desde la recepción del expediente en la Sección de Títulos.  GAC.5.2: Tasa de diplomas de aprovechamiento remitidos o entregados dentro del plazo establecido (15 días hábiles desde la recepción de las Actas de Evaluación).</li> <li>- <b>GAC.6: Gestión de Títulos Oficiales</b> GAC.6.1: Nº de expedientes de solicitudes de títulos oficiales revisados y validados dentro del plazo de 20 días hábiles desde la recepción del expediente en la Sección de Títulos.</li> </ul>
<p><b>GESTIÓN DE LAS TICs</b></p>	<p><b>TIC (4)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>TIC.1: Adquisiciones</b> TIC.1.1: Nivel de satisfacción de los usuarios del Área TIC respecto a las adquisiciones realizadas por el Área.</li> <li>- <b>TIC.2: Asistencia a Usuarios/Clientes</b> 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.</li> <li>- <b>TIC.3: Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información</b> TIC.3.1: Tiempo de disponibilidad de los servicios TICs proporcionado por la UNIA.</li> <li>- <b>TIC.4: Administración y Servicios</b> Sustituir nuestra política de backup actual (de copias en frío de las BD Oracle) por la proporcionada por la herramienta RMAN (Recovery Manager) garantizando la disponibilidad del mayor número posible de ellas.</li> </ul>

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

<p><b>INNOVACIÓN DOCENTE Y DIGITAL</b></p>	<p><b>IDD (7)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>IDD.1: Asistencia técnica a usuarios</b> IDD.1.1: Tasa de incidencias resueltas</li> <li>- <b>IDD.2: Virtualización de la acciones formativas</b> IDD.2.1: Tiempo medio de resolución del proceso de virtualización de una acción formativa</li> <li>- <b>IDD.3: Gestión de las acciones formativas</b> IDD.3.1: Resultados de encuestas de satisfacción de acciones formativas.</li> <li>- <b>IDD.4: Virtualización de materiales y recursos educativos digitales</b> IDD.4.1: Tiempo medio de virtualización de materiales y recursos digitales.</li> <li>- <b>IDD.5: Gestión de proyectos de innovación docente</b> IDD.5.1: Número de proyectos tecnológicos y de innovación puestos en marcha.</li> <li>- <b>IDD.6: Puesta en marcha, seguimiento y soporte didáctico metodológico</b> IDD.6.1: Tiempo medio de planificación y puesta en marcha de una acción formativa.</li> <li>- <b>IDD.7: Gestión de la revisión de informes para pago a docentes</b> IDD.7.1: Tiempo medio de revisión y firma para pago a docentes.</li> </ul>
<p><b>PLANIFICACIÓN Y CALIDAD</b></p>	<p><b>PCA (3)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>PCA.1: Estudios de Satisfacción</b> PCA.1.1: Tasa de emisión de informes anuales elaborados por el Área y remitidos al Vicerrector de Planificación y Calidad.</li> <li>- <b>PCA.2: Evaluación</b> PCA.2.1: Presentación de la memoria estructurada al Consejo de Gobierno</li> <li>- <b>PCA.3: Gestión y Soporte de Dirección Estratégica</b> PCA.3.1: Elaboración del Informe de seguimiento del Plan Estratégico del período 2010/2011</li> </ul>
<p><b>GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN</b></p>	<p><b>GCO (3)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>GCO.1: Gestión de la Comunicación</b> GCO.1.1: Análisis cuantitativo/cualitativo de la información recogida en la base de datos creada para disponer de una memoria conjunta y por sedes, con las apariciones de la UNIA en medios de comunicación, estudiando el tipo de informaciones publicadas o difundidas en 2012. GCO.1.2: 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.</li> </ul>

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>GCO.2: Gestión, desarrollo y supervisión de la identidad visual UNIA</b> GCO.2.1: Tasa de desvío en el tiempo de realización de proyectos</li> <li>- <b>GCO.3: Control de difusión y gestión de proveedores</b> GCO.3.1: Tasa anual de elementos visuales sostenibles (impresión + digital)</li> </ul>
<b>ACCIÓN CULTURAL Y PARTICIPACIÓN SOCIAL</b>	<b>ACP (2)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ACP.1: Gestión de las Actividades Culturales</b> ACP.1.1: Nº de asistentes a las actividades culturales en cada una de las sedes. ACP.1.2: Tasa de proveedores cuyo nivel de satisfacción sea igual o superior a 3.</li> <li>- <b>ACP.2: Gestión de Actividades de Arte y Pensamiento</b> ACP.2.1: Tiempo medio de respuesta a las acciones propuestas ACP.2.2: Número de proyectos coproducidos</li> </ul>
<b>COOPERACIÓN</b>	<b>COOP (1)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>COOP.1: Gestión de Proyectos de Cooperación</b> COOP.1.1: Tasa de errores en la formulación en la gestión de proyectos. COOP.1.2: Protocolo de intervención y decisión sobre concurrencia a proyectos/cursos/jornadas, con aprobación del Vicerrectorado de RR. II. y Cooperación</li> </ul>
<b>CRAI : Biblioteca</b>	<b>CRA (4)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>CRA .1: Acceso al Documento</b> CRA.1.1: Tiempo medio de respuesta a la petición de préstamo interbibliotecario</li> <li>- <b>CRA.2: Proceso Técnico</b> CRA.2.1: Número absoluto de visitas/búsquedas de los productos electrónicos elaborados y/o difundidos por la Biblioteca de la UNIA a través de dos recursos: repositorio institucional (VISITAS)/DIALNET (BÚSQUEDAS).</li> </ul>
<b>Audiovisuales</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>CRA.3: Producción Audiovisual</b> CRA.3.1: Incrementar el número de documentos grabados y editados producto de las actividades docentes, culturales, institucionales y de otra índole realizadas en o por la Universidad. CRA.3.2: Número absoluto de visitas anuales al repositorio de vídeos institucionales de la UNIA: UNIA TV.</li> </ul>

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

<b>Publicaciones</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>CRA.4: Gestión de Publicaciones</b> CRA.4.1: Difusión de las publicaciones de la UNIA informando sobre las novedades editoriales realizadas de un canal de promoción y difusión. CRA.4.2: Gestión de la distribución por intercambio y donación de las publicaciones de la UNIA sobre el total de las publicaciones.</li> </ul>
<b>SERV. GENERALES:</b>	<b>SGE (6)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>SGE.1: Gestión de Residencia</b> SGE.1.1: Tasa anual de alojamientos de los servicios de residencia solicitados.</li> <li>- <b>SGE.2: Gestión de Restauración</b> SGE.2.1: Tasa anual de adecuación de los servicios de comedor solicitados/detectados.</li> </ul>
<b>Residencia</b>		
<b>Mantenimiento</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>SGE.3: Mantenimiento correctivo</b> SGE.3.1: Tasa de incidencias resueltas sobre el total de incidencias comunicadas</li> </ul>
<b>Conserjería</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>SGE.4: Gestión de Espacios</b> SGE.4.1: Tasa de incidencias resueltas en plazo sobre el total de incidencias comunicadas</li> <li>- <b>SGE.5: Gestión de almacén</b> SGE.5.1: Elaborar un protocolo y un sistema para la gestión de entradas y salidas del material a su cargo.</li> <li>- <b>SGE.6: Gestión de la Correspondencia</b> SGE.6.1: Tiempo medio de respuesta a las peticiones realizadas mediante el sistema de tickets.</li> </ul>



## Análisis de los resultados de los indicadores en 2012

### ÁREA DE APOYO AL EQUIPO DE GOBIERNO

CÓD.	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA	EVIDENCIAS	VALORES	RESUL.
<b>Proceso Clave : Asistencia a órganos de gobierno</b>						
AEG.1.1	Tasa de anotaciones con el código elaborado en 2011	Facilitar la lectura en la agenda compartida de los cargos, utilizando los mismos códigos y unificando criterios de inserción en la misma	Tasa = Nº de anotaciones con código establecido/Nº total de anotaciones x 100	Manual de uso y agenda	V.B.No V.O. Obtener el valor base	75,91%
AEG.1.2	Elaboración, diseño y confección de la herramienta de control de órdenes de traslado	Optimizar el servicio del conductor de la UNIA, trasladando a cargos y personal de la Universidad y realizando servicios varios en los que se necesite transporte	Binario	Plantilla	V.B.NO V.O. SI	OK.- Plantilla realizada se adjunta modelo
AEG.1.3	Diseñar y confeccionar una herramienta de control de uso y consumo de combustible del vehículo oficial	Optimizar el uso y consumo del vehículo oficial	Total del gasto de gasolina del año y Total Km. Realizados	Facturas de gasolina y cuentakilómetros realizados	V.B.No V.O. Confeccionar la herramienta	OK.- Plantilla realizada se adjunta modelo
<b>Proceso Clave : Gestión de la comunicación</b>						
AEG.2.1	Tasa de comunicaciones vía email sobre el total de comunicaciones informadas	Aumentar la fiabilidad de la comunicación hacia la comunidad universitaria a través de correos electrónicos	5% de $X > = Y - X \cdot Y$ (anotaciones 2012) X (anotaciones 2011)	Agenda, documentos, convocatorias ...	V.B. 1032 (30%) V.O. 5% de incremento respecto al año 2011	82,75%

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

AEG.3.1	Tasa de actividades institucionales informadas sobre el total de actividades institucionales comunicadas	Dar a conocer a todo el equipo de gobierno y departamento de prensa y comunicación, con la mayor celeridad, la disponibilidad de los cargos y sus actividades institucionales dentro y fuera de la Universidad.	5% de $X > = Y - X \cdot Y$ (anotaciones 2012) X (anotaciones 2011)	Agenda compartida	V.B.1345 V.O. 5% de incremento respecto al año anterior	1632 Anotaciones- 21%
<b>Proceso Clave : Organización de actos</b>						
AEG.4.1	Tasa de actos difundidos por email sobre el total de actos organizados institucionalmente	Incrementar la difusión de los actos institucionales de la Universidad con el envío de invitaciones vía email.	Tasa = $\frac{\text{Nº de actos difundidos vía email}}{\text{Nº total de actos institucionales}} \times 100$	Registro de envíos por correo electrónico	V.B. NO V.O. Obtener valor base	100%
AEG.4.2	Implantación del sistema de comunicaciones de invitaciones interactivo en las Sedes de La Rábida y Baeza	Unificación de criterios de envío de invitaciones institucionales	Binario	Instalación del programa Joomla en las secretarías de las Sedes de la UNIA de La Rábida y Baeza	V.B.NO V.O. SI	SI-Administr. - Joomla

Hasta el año 2012 su inventario de procesos clave lo conformaban 3 procesos:

- Asistencia a órganos de gobierno
- Gestión de la comunicación
- Organización de actos

El segundo de ellos planificaba su mejora a través de dos indicadores:

- Tasa de comunicaciones vía e-mail
- Tasa de comunicaciones informadas

Del análisis que realiza el área durante el ejercicio se propone la inclusión de un nuevo proceso clave:

- Gestión de solicitudes de citas y reuniones

Dicho proceso integra el 2º indicador de gestión de la comunicación, es decir, Tasa de comunicaciones informadas. Respecto de estos procesos se indica la necesidad de modificar la denominación del proceso clave Gestión de la comunicación ya que esta denominación es idéntica a otro proceso clave del área de Gestión de la comunicación, siendo esta más adecuada en este último caso.

El área, de forma plenamente justificada, aún se encuentra implementando herramientas de control que le permiten medir la actividad y realizar propuestas de mejora, es el caso de los indicadores asociados a los servicios del conductor y al uso del vehículo oficial, o para atender a cambios operados en la forma de comunicación de determinadas actividades. Todos estos indicadores han cumplido el valor objetivo, resultado que se pone de manifiesto a la vista de las evidencias, por lo que la valoración del cumplimiento es positiva.

El resto de los indicadores (de proceso) han cumplido el valor objetivo marcado y presentan aún posibilidades de mejora a excepción del indicador AEG4.1 cuyo resultado ha sido 100%, no obstante, dado que este es el primer año de su medición, se sugiere que se mantenga como valor objetivo para el siguiente año el mantenimiento del valor alcanzado en 2012. En caso de cumplirse en 2013 deberá sustituir este indicador orientando la mejora hacia otra actividad del proceso.

# GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

## ÁREA DE GERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA	EVIDENCIAS	VALORES	RESUL.
<b>Proceso Clave : Planificación y dirección de la ejecución presupuestaria</b>						
GER.1.1	Presentar el anteproyecto de presupuesto de la Universidad al Consejo de Gobierno, antes del 30 de noviembre de cada año.	Presentar el anteproyecto de presupuesto de la Universidad al Consejo de Gobierno, antes del 30 de noviembre de cada año.	Binario	Mantener fecha prevista en el indicador	V.B.SI V.O. Mantener fecha prevista en el indicador	OK.-Punto 7 Consejo Gº. 27/11/2012
<b>Proceso Clave : Planificación y gestión de la contratación</b>						
GER.2.1	Aprobación por Gerencia del documento de planificación de contratación anual y presentación de la programación plurianual antes del 31 de enero de cada año	Planificación de la contratación en la Universidad	Binario	Acta de la Gerencia	V.B.NO V.O. SI	<b>NO APLICA</b>

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

GER.2.2	Tasa de contratos que supongan una optimización de los recursos sobre el total de contratos realizados	Planificación de la contratación en la Universidad	Tasa=Nº de contratos de suministros y servicios optimizados x 100/Total de contratos realizados	Informe de la Sección de Gestión Económica y Contratación sobre la comparativa de contratos	V.B.Sin determinar V.O. Determinar valor base	100% de optimización
<b>Proceso Clave : Planificación y gestión de RR.HH.</b>						
GER.3.1	Presentación anual de las modificaciones de la RPT	Revisar y actualizar anualmente la RPT siguiendo las directrices del Consejo de Gobierno, acordes con los estudios de estructura y de puestos de trabajo	Binario	Acta del Gonsejo de Gobierno. Informe de Gerencia, en su caso	V.B.NO V.O. SI	<b>NO APLICA</b>
GER.3.2	Tasa de plazas de PAS cubiertas por personal no fijo convocadas sobre plazas cubiertas por personal no fijo	Consolidación del empleo temporal	Total de plazas cubiertas por personal no fijo convocadas/Tot al de plazas cubiertas por PAS no fijo	Resoluciones de convocatoria y certificación anterior	V.B.:0 V.O.: 20%	<b>NO APLICA</b>

# GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA	EVIDENCIAS	VALORES	RESULTADO
<b>Proceso Clave : Planificación de la formación y desarrollo del PAS</b>						
GER.4.1	Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe sobre Gestión por competencias antes del 30 de junio del año siguiente	Dar cuenta al Consejo de Gobierno del Informe sobre Gestión por Competencias antes del 30 de junio del año siguiente	Binario	Acta del Gonsejo de Gobierno	V.B.NO V.O. SI	OK. Punto 7 Consejo Gº. 17/04/2012
GER.4.2	Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe de ejecución del Plan de Formación antes del 30 de junio del año siguiente.	Dar cuenta al Consejo de Gobierno del Informe de ejecución del Plan de Formación antes del 30 de junio del año siguiente	Binario	Acta del Gonsejo de Gobierno	V.B.NO V.O. SI	OK. Punto 14 Consejo Gº. 29/05/2012
<b>Proceso Clave : Dirección de servicios generales</b>						
GER.5.1	Resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción correspondientes a las infraestructuras, instalaciones y servicios	Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios con respecto a las infraestructuras, instalaciones y servicios contratados, obteniendo una puntuación global superior a 3,5 en una escala del 1 al 5	Media aritmética de las valoraciones de los encuestados	Informe de las encuestas	V.B.4,4 V.O. Mantener o superar el valor medio alcanzado en 2011	OK. Valores alcanzado - Ver estadillo ficha.
<b>Proceso Clave : Rendición de cuentas</b>						
GER.6.1	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 las cuentas de la Universidad, una vez audtadas, antes del 1º de junio de cada año	Binario	Acta del Gonsejo de Gobierno	V.B.SI V.O. Mantener el valor base	OK. Punto 6 Consejo Gº. 29/05/2012

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

<b>Proceso Clave : Seguimiento y control de la gestión por procesos</b>						
GER.7.1	Presentación anual del Informe de Gestión por Procesos al Consejo de Gobierno el primer trimestre del año.	Presentar al Consejo de Gobierno los planes de mejora de las áreas y de los servicios derivados del seguimiento y del cumplimiento de los indicadores de la gestión por procesos	Binario	Acta del Gonsejo de Gobierno	V.B.NO V.O. SI	OK. Punto 9 Consejo Gº. 27/03/2012
<b>Proceso Clave : Asistencia a la planificación e implantación de procedimientos telemáticos y de administración electrónica</b>						
GER.8.1	Nº de procesos diseñados para su implantación.	Medir el grado de contribución en la implantación de procedimientos telemáticos y de administración electrónica	Sumatorio de procesos diseñados para su implantación	Informes presentados a Gerencia de la organización de la implantación	V.B.0 V.O. Establecer el valor base	Total: 1 - Participación acción formativa externa
<b>Proceso Clave : Asistencia a la planificación y desarrollo de Sistemas Informáticos</b>						
GER.9.1	Tasa de asistencias realizadas con éxito del total de asistencias solicitadas	Medir el grado de contribución en el desarrollo y planificación de las estructuras de los Sistemas de Información de la UNIA	$T_{are} = \frac{A_{ex}}{A_{sol}}$	Contratos elaborados, solicitudes de actuación, correos electrónicos, productos generados	V.B.0 V.O. Establecer el valor base	100%

Proceso de Apoyo: Registro						
GER.1	Tasa de actuaciones atendidas respecto de las actuaciones solicitadas/recibidas	Determinar el grado de actuación sobre las entradas en formato digital (correo-e) atendido por el personal de registro	$T_{Act.} = \frac{E_{Gest.}}{E_{Rec.}}$	Correos electrónicos almacenados en los registros de las Sedes	V.B.0 V.O. Establecer el valor base	Sevilla: 89% Málaga: 100% Rábida: 100% Baeza: 100%

Cabe destacar la decisión adoptada respecto a la inclusión en esta área de la Unidad de Registro dando cumplimiento a lo dispuesto en el apartado 12 del **Acuerdo que regula el Complemento de Productividad para la Mejora y calidad de los Servicios**.

El indicador establecido para la unidad de registro y propuesto por los integrantes de la unidad funcional presenta escasas posibilidades de mejora, deberán proponer otro que permita evaluar la posibilidad de mejora para el ejercicio 2013.

Así mismo se han incorporado dos nuevos indicadores para establecer la posibilidad de mejora del trabajo desempeñado por la incorporación de nuevo personal al área. Uno de ellos determinará la eficiencia en el apoyo para la planificación e implantación de procedimientos en la plataforma de Administración Electrónica y el otro en la asistencia a la implantación y desarrollo de Sistemas de Información.

Es importante destacar la existencia de tres indicadores cuyos resultados no son de aplicación por diversas circunstancias. Uno de ellos, asociado al proceso de Planificación y Gestión de la Contratación Anual, ha sido influido por la actual situación económica que no permite realizar un documento de planificación de la contratación realista, confiable y asumible. Los otros dos indicadores, asociados al proceso clave Planificación y Gestión de los RRHH, imposibilitan el cumplimiento de las actuaciones asociadas por la aplicación de normas como el **R.D. Ley 20/2011 de Medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público**, el **R.D. Ley 20/2012 de Medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad**, así como la **Ley de Presupuestos Generales del Estado**.



Se observa un número de indicadores binarios asociados al cumplimiento de plazos que mejoran el cumplimiento de los legalmente establecidos por lo que se ha puesto de manifiesto la efectividad de los mismos.

En cuanto al indicador asociado al proceso clave Dirección de servicios generales, se propone su sustitución al ser prácticamente imposible mejorar y superar el umbral en las encuestas de satisfacción (4,4 sobre 5).

La valoración general del cumplimiento de los indicadores es positiva al cumplirse todos ellos.

## ÁREA DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECURSOS HUMANOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA	EVIDENCIAS	VALORES	RESULT.
<b>Proceso Clave: Gestión de ingresos</b>						
ECR.1.1	Tiempo de identificación del apunte bancario	Reducir el tiempo que transcurre entre el ingreso en las cuentas bancarias de la universidad y el asiento del cobro en la contabilidad	$\overline{X} = \frac{\sum_{i=1}^n FAi - FIi}{n}$ <p>FI= fecha de ingreso en cuenta; FA=fecha de asiento del cobro; n=nº de cobros; X=número de días</p>	Extracto bancario. Justificante de ingreso	V.B: 40 días V.O.: 30 días	4,57 días
ECR.1.2	Tasa de justificantes de ingresos erróneos	Reducir el número de justificantes erróneos	$X = \frac{E}{J} \times 100$ <p>E=nº.de justificantes erróneos; J=nº. de justificantes generados</p>	Justificantes de ingresos generados y justificantes de ingresos borrados	V.B: 2% V.O.: 1,5%	1,57%

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

<b>Proceso Clave: Gestión de Gastos</b>						
ECR.2.1	Tasa de obligaciones reconocidas contabilizadas antes de 16 días.	Reducir el tiempo de contabilización del gasto ejecutado en el sistema contable	$T = \frac{\sum_{i=1}^n (FCi - FRi) \leq 16}{n}$ <p>T=tasa; FP=fecha de pago; FR=fecha de registro; FC=Fecha de creación del documento contable; n=nº de justificantes de gasto</p>	Justificantes de gasto	V.B.= 0 V.O.= 90%	91,38%
ECR.2.2	Tasa de justificantes de gastos erróneos	Tasa de justificantes de gastos erróneos	$X = \frac{E}{J} \times 100$ <p>E=nº. de justificantes erróneos ; J=nº. de justificantes generados</p>	Justificantes de gasto	V.B: 4% V.O.: 3%	2,59%
<b>Proceso Clave: Liquidación de honorarios a profesores</b>						
ECR.3.1	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	$X = \frac{E}{L} \times 100$ <p>E=nº. de liquidaciones erróneas; L=nº. de liquidaciones generadas</p>	Liquidaciones de honorarios generadas y documentos de reintegro	V.B.= 1,30% V.O.= 0,80%	0,69%

# GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

Proceso Clave: Contratación						
ECR.4.1	Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento negociado	Reducir el tiempo transcurrido entre la solicitud emitida por un servicio y la formalización del contrato por procedimiento negociado	$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n FF_i - FS_i}{n}$ <p>FS=fecha de solicitud; FA=fecha de aprobación del expediente; n=número de expedientes</p>	Solicitud/memoria de necesidades de bienes o servicios - Contrato firmado por las distintas partes	V.B.= 0 V.O.= Establecer el valor base	34,5 días - Se propone para el año 2013: V.B.= 60 días V.O.=45 días -VER FICHA INDICADOR-
ECR.4.2	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	$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n FF_i - FS_i}{n}$ <p>FS=fecha de solicitud; FA=fecha de aprobación del expediente; n=número de expedientes</p>	Solicitud/memoria de necesidades de bienes o servicios - Contrato firmado por las distintas partes	V.B.= 0 V.O.= Establecer el valor base	129 días. Se propone para el año 2013: V.B.= 150 días V.O.=120 días -VER FICHA INDICADOR-

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

### Proceso Clave: Gestión de Convenios

ECR.5.1	Tasa anual de errores en la justificación de convenios	Determinar el número de errores anual en la justificación de convenios	$TAEC = \frac{TE}{TC} \times 100$ <p>TE=total de errores producidos en la justificación de los convenios; TC=Total de convenios susceptibles de ser justificados</p>	Constancia expedida por el jefe de S. de convenios y sub. de la relación de convenios susceptibles de justificación - Escritos de remisión de subsanación de las justificaciones de los convenios con registro de salida	V.B.= 0 V.O.= Mantener el valor base	0
ECR.5.2	Tiempo medio anual de justificación de convenios	Determinar el tiempo medio anual en la justificación de los convenios	<p>TMJC=Total de días transcurridos entre el inicio del plazo de justificación hasta la fecha de remisión/Total de convenios susceptibles de ser justificados</p>	Constancia expedida por el jefe de S. de convenios y sub. de la relación de convenios susceptibles de justificación - Escritos de remisión de subsanación de las justificaciones de los convenios con registro de salida	V.B.= 94,88 días V.O.= Mantener el valor base	51 días
<b>Proceso Clave: Gestión de Subvenciones</b>						
ECR.6.1	Tasa anual de errores en la justificación de subvenciones	Determinar el número de errores anual en la justificación de las subvenciones	$TAES = \frac{TE}{TS} \times 100$ <p>TE=total de errores producidos en la justificación de las subvenciones; TC=Total de subvenciones susceptibles de ser justificados</p>	Constancia expedida por el jefe de S. de convenios y sub. de la relación de las subvenciones susceptibles de justificación - Escritos de remisión de subsanación de las justificaciones de las subvenciones con registro de salida	V.B.= 0 V.O.= Mantener el valor base	0

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

ECR.6.2	Tiempo medio anual de justificación de subvenciones	Determinar el tiempo medio anual en la justificación de las subvenciones	TM=Total de días transcurridos entre el inicio del plazo de justificación hasta la fecha de remisión/Total de subvenciones susceptibles de ser justificadas	Constancia expedida por el jefe de S. de convenios y sub. de la relación de subvenciones susceptibles de justificación - Escritos de remisión de las justificaciones de los subvenciones con registro de salida	V.B.= 95,18 días V.O.= Mantener el valor base	91,16 días
<b>Proceso Clave: Gestión de Nóminas</b>						
ECR.7.1	Tasa media de errores en el pago de las nóminas	Reducir la tasa de errores cometidos en el pago de los emolumentos al PAS	TM= (nº de errores detectados)x 100/(nº total de trabajadores* 12)	Reparos del Servicio de Control Interno	V.B: 0,06 V.O.:	En 2012 no se han producido reparos del Servicio de Control Interno
ECR.7.2	Tasa de contratos/nombramientos con cargo al CAP.I que comience o modifique su actividad antes del 15 de cada mes incorporados a nómina sobre el total de contratos/nombramientos con cargo al CAP.I notificados antes del día 15. Exceptuándose periodos de cierre de instalaciones	Eficaz gestión de la nómina	TM= (nº de errores mes x 100)/(nº total de trabajadores x 12)	Base de datos nómina y nombramientos o contratos laborales	V.B: 100% V.O.: Mantener el valor base	100%

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

### Proceso Clave: Gestión de Personal

Proceso Clave: Gestión de Personal						
ECR.8.1	Tasa de errores en listados de pruebas de acceso	Medir la tasa de errores de la Sección de Personal y Nóminas en la confección de las listas en los procesos selectivos y bolsas de empleo	$N^{\circ}$ errores x 100 / $N^{\circ}$ participantes	Listados publicados y resoluciones favorables al administrado	V.B: 0,29 % V.O.: VER FICHA DEL INDICADOR.	No se han producido alegaciones de participantes por errores en los listados
ECR.8.2	Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios externos	Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes/peticiones de los usuarios externos. Exceptuándose periodos no laborales	$Tm = (\text{Sumatorio}) \text{Fecha de elaboración} - \text{Fecha de entrada} / N^{\circ}$ de solicitudes/peticiones recibidas	Registro de entrada a la Universidad y archivar	V.B: 9,9 días V.O.: Mantener el valor base	9,69 días
ECR.8.3	Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios de Wcronos desde su tramitación por Gerencia/Viceger.	Medir el tiempo de respuesta desde la autorización de Gerencia/Vicegerencia a la tramitación en Wcronos	$\Sigma$ Fecha realización - Fecha gestión por Gerencia/Vicegerencia / Núm. De solicitudes = Tiempo medio	Base de datos de Wcronos	V.B: --- V.O.: 10 días	0,66 días

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

### Proceso Clave: Gestión de las Ayudas de Acción Social

ECR.9.1	Tasa de solicitudes de ayudas de A.S. 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 A.S. de anticipos reintegrables recibidas en dicho plazo. Exceptuándose los periodos de cierre de instalaciones.	Garantizar que el 90% de las solicitudes de ayuda de carácter automático (incluidos anticipos) recibidas antes del 15 de cada mes, se abonen en la nómina de dicho mes.	Total A.S.de anticipos reintegrables presentadas anualmente antes del 15 de cada mes que han sido incluidas en la nómina del mes en curso/Total de solicitudes de ayudas de A.S. de anticipos reintegrables recibidas en dichoplazo *100	Solicitudes y base de datos de nómina	V.B: 90% V.O.:Manten er el valor base - VER FICHA INDICADOR	100%
---------	---	---	--	---------------------------------------	--	------

### Proceso Clave: Coordinación en la Gestión por Procesos

ECR.10.1	Presentación anual del Informe de resultados de la gestión por procesos a la Gerencia durante el primer trimestre del año	Informar a la Gerencia de los resultados de indicadores durante el primer trimestre del año en curso, 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	Informe de resultados de indicadores y oficio de presentación del Informe de resultados de la gestión por procesos a la Gerencia	V.B: NO V.O.: SI	La recogida de fichas ha sido del 100%. El informe de Gestión por Procesos una vez ratificados y validados los indicadores serán remitidos a Gerencia en el primer trimestre del año.
----------	---	--	---------	--	---------------------	---

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

<b>Proceso Clave: Coordinación en la Gestión por Competencias</b>						
ECR.11.1	Tasa anual de certificaciones de resultados enviadas en el plazo de 20 días sobre el total de certificaciones de resultados emitidas.	Enviar al menos el 95% de las certificaciones de resultados de la evaluación anual de competencias realizadas por el PAS en un plazo no superior a 30 días desde la firma de las mismas por la Gerencia	$T = \frac{TCe \leq 30 \text{ días}}{TCe} \times 100$	Certificaciones de resultados de la evaluación de competencias firmadas por la Gerencia - Correos electrónicos de envío al PAS	V.B.: 0 V.O.: Medir	100% - Las Certificaciones enviadas al PAS corresponden a los resultados obtenidos en la Evaluación de Competencias referida al año anterior, siendo ésta uno de los factores de evaluación de la Evaluación del Desempeño.
<b>Proceso Clave: Gestión de la Formación del PAS</b>						
ECR.12.1	Tasa anual de certificados emitidos en el plazo de 25 días sobre el total de certificados emitidas	Emitir al menos el 95% de los certificados en un plazo no superior a 25 días desde la finalización de la actividad formativa; en caso de existir evaluación, desde la recepción de las actas de cada acción formativa.	$T = \frac{TCe \leq 25 \text{ días}}{TCe} \times 100$	Partes de asistencia - En caso que exista evaluación: Actas de evaluación emitidas por el formador - Oficios emitidos desde la Sección para la entrega de los certificados - Listados de Recibí.	V.B.: 95% V.O.:100%	100%
ECR.12.2	Tasa anual de actividades formativas encuestadas en el plazo de 15 días sobre el total de actividades formativas realizadas	Emitir al menos el 95% de las encuestas de formación al PAS en un plazo no superior a 15 días desde la finalización de la actividad formativa	$T = \frac{TAFE \leq 15 \text{ días}}{TAF} \times 100$  TAFE=Total de Acciones Formativas encuestadas; TAF=Total de Acciones Formativas	Plan de formación - Listas de asistentes - Base de datos LIMESURVEY y resultados de encuestas archivadas	V.B.: 100% V.O.: Mantener el valor base	100%



## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

ECR.12.3	Tasa anual de liquidaciones generadas por actividades formativas en un plazo de 25 días sobre el total de actividades formativas objeto de liquidación realizadas	Emitir al menos el 95% de las liquidaciones generadas por actividades formativas del PAS, objeto de liquidación, en un plazo no superior a 25 días desde la finalización de la actividad formativa; en caso de existir evaluación desde la recepción de las actas de calificación	$T = \frac{TLAF \leq 25 \text{ días}}{TAF} \times 100$ <p>TLAF=Total de liquidaciones de Acciones Formativas; TAF=Total de Acciones Formativas</p>	Partes de asistencia - Actas de evaluación de actividades formativas - Liquidación firmada por el formador	V.B.: 0 V.O.: Medir	100%
<b>Proceso Clave: Evaluación de la PRL</b>						
ECR.13.1	Tasa de puestos de trabajo con evaluación de riesgos realizada sobre el total de puestos de trabajo	Realizar la evaluación de riesgos al 100% de los puestos de trabajo de la UNIA, con criterios de profesionalidad y calidad, que permitan alcanzar una conclusión clara sobre el riesgo y, en su caso, proponer y priorizar las acciones formativas mediante planes de prevención anuales	T=ERR/PT x 100	Documentación sobre los puestos de trabajo evaluados en el nuevo edificio de la Sede Iberoamericana, conjuntamente el Servicio de prevención ajeno y el Servicio de prevención de la UNIA	V.B.: 5% V.O.:	
<b>Proceso Clave: Planificación de las emergencias</b>						
ECR.14.1	Planes de autoprotección implantados por Sedes	Organizar los medios humanos y materiales en cada una de las Sedes, para prevenir los riesgos de incendios o cualquier otro equivalente, garantizando la evacuación y la intervención inmediata interna o externa	Binario	Nombramientos de los equipos de emergencia. Listado y programas de cursos sobre primeros auxilios y emergencias	V.B.: No V.O.: Sí	

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

### Proceso Clave: Coordinación de la formación en PRL

ECR.15.1	Tasa de personal de nuevo ingreso formado sobre el total de personal de nuevo ingreso	Elaborar un plan de formación anual en el que se incluirá la formación de acogida para el 100% de los trabajadores de nuevo ingreso	$T = \text{PNIF/PNI} \times 100$	Escritos dirigidos a los Gerentes de Sede comunicando la obligación de prestar formación en PRL - Certificados de Apto de los trabajadores expedidos por ASEPEYO y UNIPRESALUD	V.B.: 70% V.O.: 90%	
----------	---	---	----------------------------------	---	------------------------	--

### Proceso Clave: Coordinación de la vigilancia de la salud

ECR.16.1	Tasa anual de reconocimientos médicos realizados sobre el total de reconocimientos médicos autorizados	Coordinar la vigilancia de la salud de acuerdo con el Plan de Prevención mediante reconocimientos específicos y adecuados a los riesgos del puesto de trabajo de todos los trabajadores/as.	$T = \text{RMR/RMA} \times 100$	Listados de los reconocimientos médicos realizados según los protocolos específicos para cada puesto de trabajo en las 4 Sedes.	V.B.: 50% V.O.: 90%	
----------	--	---	---------------------------------	---	------------------------	--

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

<b>Proceso Clave: Gestión de Subvenciones</b>							
ECR.6.1	Tasa anual de errores en la justificación de subvenciones	Determinar el número de errores anual en la justificación de las subvenciones	$TAES = \frac{TE}{TS} \times 100$ <p>TE=total de errores producidos en la justificación de las subvenciones; TC=Total de subvenciones susceptibles de ser justificados</p>	Constancia expedida por el jefe de S. de convenios y sub. de la relación de las subvenciones susceptibles de justificación - Escritos de remisión de subsanación de las justificaciones de las subvenciones con registro de salida	De resultado	V.B.= 0 V.O.= Mantener el valor base	0
ECR.6.2	Tiempo medio anual de justificación de subvenciones	Determinar el tiempo medio anual en la justificación de las subvenciones	TM=Total de días transcurridos entre el inicio del plazo de justificación hasta la fecha de remisión/Total de subvenciones susceptibles de ser justificadas	Constancia expedida por el jefe de S. de convenios y sub. de la relación de subvenciones susceptibles de justificación - Escritos de remisión de las justificaciones de los subvenciones con registro de salida	De resultado	V.B.= 95,18 días V.O.= Mantener el valor base	91,16 días
<b>Proceso Clave: Gestión de Nóminas</b>							
ECR.7.1	Tasa media de errores en el pago de las nóminas	Reducir la tasa de errores cometidos en el pago de los emolumentos al PAS	$TM = \frac{(n^{\circ} \text{ de errores detectados}) \times 100}{(n^{\circ} \text{ total de trabajadores} * 12)}$	Reparos del Servicio de Control Interno	De resultado	V.B.: 0,06 V.O.:	En 2012 no se han producido reparos del Servicio de Control Interno

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

ECR.7.2	Tasa de contratos/nombramientos con cargo al CAP.I que comience o modifique su actividad antes del 15 de cada mes incorporados a nómina sobre el total de contratos/nombramientos con cargo al CAP.I notificados antes del día 15. Exceptuándose periodos de cierre de instalaciones	Eficaz gestión de la nómina	$TM = (\text{n}^\circ \text{ de errores mes} \times 100) / (\text{n}^\circ \text{ total de trabajadores} \times 12)$	Base de datos nómina y nombramientos o contratos laborales	De resultado	V.B: 100% V.O.: Mantener el valor base	1100%
<b>Proceso Clave: Gestión de Personal</b>							
ECR.8.1	Tasa de errores en listados de pruebas de acceso	Medir la tasa de errores de la Sección de Personal y Nóminas en la confección de las listas en los procesos selectivos y bolsas de empleo	$\text{N}^\circ \text{ errores} \times 100 / \text{N}^\circ \text{ participantes}$	Listados publicados y resoluciones favorables al administrado	De resultado	V.B: 0,29 % V.O.: VER FICHA DEL INDICADOR.	No se han producido alegaciones de participantes por errores en los listados
ECR.8.2	Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios externos	Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes/peticiones de los usuarios externos. Exceptuándose periodos no laborales	$Tm = (\text{Sumatorio}) \text{Fecha de elaboración} - \text{Fecha de entrada} / \text{N}^\circ \text{ de solicitudes/peticiones recibidas}$	Registro de entrada a la Universidad y archivador	De resultado	V.B: 9,9 días V.O.: Mantener el valor base	9,69 días

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

ECR.8.3	Tiempo medio 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	$\Sigma$ Fecha realización-Fecha gestión por Gerencia/Vicegerencia/Núm. De solicitudes=Tiempo medio	Base de datos de Wcronos	De resultado	V.B: --- V.O.:10 días	0,66 días
<b>Proceso Clave: Gestión de las Ayudas de Acción Social</b>							
ECR.9.1	Tasa de solicitudes de ayudas de A.S. 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 A.S. de anticipos reintegrables recibidas en dicho plazo. Exceptuándose los periodos de cierre de instalaciones.	Garantizar que el 90% de las solicitudes de ayuda de carácter automático (incluidos anticipos) recibidas antes del 15 de cada mes, se abonen en la nómina de dicho mes.	Total A.S.de anticipos reintegrables presentadas anualmente antes del 15 de cada mes que han sido incluidas en la nómina del mes en curso/Total de solicitudes de ayudas de A.S. de anticipos reintegrables recibidas en dichoplazo *100	Solicitudes y base de datos de nómina	De resultado	V.B: 90% V.O.:Mantener el valor base - VER FICHA INDICADOR	100%
<b>Proceso Clave: Coordinación en la Gestión por Procesos</b>							
ECR.10.1	Presentación anual del Informe de resultados de la gestión por procesos a la Gerencia durante el primer trimestre del año	Informar a la Gerencia de los resultados de indicadores durante el primer trimestre del año en curso, 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	Informe de resultados de indicadores y oficio de presentación del Informe de resultados de la gestión por procesos a la Gerencia	De resultado	V.B: NO V.O.: SI	La recogida de fichas ha sido del 100%. El informe de Gestión por Procesos una vez ratificados y validados los indicadores serán remitidos a Gerencia en el primer trimestre del año.

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

<b>Proceso Clave: Coordinación en la Gestión por Competencias</b>							
ECR.11.1	Tasa anual de certificaciones de resultados enviadas en el plazo de 20 días sobre el total de certificaciones de resultados emitidas.	Enviar al menos el 95% de las certificaciones de resultados de la evaluación anual de competencias realizadas por el PAS en un plazo no superior a 30 días desde la firma de las mismas por la Gerencia	$T = \frac{T_{Ce} \leq 30 \text{ días}}{T_{Ce}} \times 100$	Certificaciones de resultados de la evaluación de competencias firmadas por la Gerencia - Correos electrónicos de envío al PAS	De resultado	V.B.: 0 V.O.: Medir	100% - Las Certificaciones enviadas al PAS corresponden a los resultados obtenidos en la Evaluación de Competencias referida al año anterior, siendo ésta uno de los factores de evaluación de la Evaluación del Desempeño.
<b>Proceso Clave: Gestión de la Formación del PAS</b>							
ECR.12.1	Tasa anual de certificados emitidos en el plazo de 25 días sobre el total de certificados emitidas	Emitir al menos el 95% de los certificados en un plazo no superior a 25 días desde la finalización de la actividad formativa; en caso de existir evaluación, desde la recepción de las actas de cada acción formativa.	$T = \frac{T_{Ce} \leq 25 \text{ días}}{T_{Ce}} \times 100$	Partes de asistencia - En caso que exista evaluación: Actas de evaluación emitidas por el formador - Oficios emitidos desde la Sección para la entrega de los certificados - Listados de Recibí.	De resultado	V.B.: 95% V.O.:100%	100%

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

ECR.12.2	Tasa anual de actividades formativas encuestadas en el plazo de 15 días sobre el total de actividades formativas realizadas	Emitir al menos el 95% de las encuestas de formación al PAS en un plazo no superior a 15 días desde la finalización de la actividad formativa	$T = \frac{TAFE \leq 15 \text{ días}}{TAF} \times 100$ <p>TAFE=Total de Acciones Formativas encuestadas; TAF=Total de Acciones Formativas</p>	Plan de formación - Listas de asistentes - Base de datos LIMESURVEY y resultados de encuestas archivadas	De resultado	V.B.: 100% V.O.: Mantener el valor base	100%
ECR.12.3	Tasa anual de liquidaciones generadas por actividades formativas en un plazo de 25 días sobre el total de actividades formativas objeto de liquidación realizadas	Emitir al menos el 95% de las liquidaciones generadas por actividades formativas del PAS, objeto de liquidación, en un plazo no superior a 25 días desde la finalización de la actividad formativa; en caso de existir evaluación desde la recepción de las actas de calificación	$T = \frac{TLAF \leq 25 \text{ días}}{TAF} \times 100$ <p>TLAF=Total de liquidaciones de Acciones Formativas; TAF=Total de Acciones Formativas</p>	Partes de asistencia - Actas de evaluación de actividades formativas - Liquidación firmada por el formador	De resultado	V.B.: 0 V.O.: Medir	100%

Los indicadores de los procesos clave relacionados con el subárea de Prevención de Riesgos no presentan resultados, ya que esta subárea está constituida por una sola persona que se ha encontrado en situación IT durante todo el año 2012 y las funciones

que se han desarrollado en la materia han sido las imprescindibles para el control básico y vigilancia de la salud de los trabajadores así como las realizadas desde el Comité de Seguridad y Salud.

Con respecto los indicadores ECR.1.1. *Tiempo de identificación del apunte bancario* (Proceso clave Gestión de los ingresos), y ECR.8.3 *Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios de Wcronos* (Proceso clave Gestión de personal), se observa una diferencia importante entre el valor objetivo y el valor obtenido en la medición para el año 2012. Cuando esta situación se produce se debe fundamentalmente a dos variables, la incorporación de recursos para la realización del trabajo o una apreciación errónea de la capacidad de los recursos disponibles. Se aconseja, en este último caso, modificar los valores base tras la realización de un análisis de la variable que ha provocado tan desmesurada proporción.

Así mismo se propone modificar la propuesta que se realiza de valores objetivo para 2013, a la vista los resultados obtenidos en 2012. En dos de esos indicadores, ECR.4.1. y ECR.5.2., los valores establecidos están ya sobrepasados por los resultados obtenidos de 2012, situación que impediría la mejora de ambos procesos. Deberá, por tanto, rectificarse en este sentido estableciendo valores por debajo de 34,5 días para el indicador ECR 4.1., y 51 días para el indicador ECR 5.2.

El proceso clave Gestión de Convenios, con el indicador asociado ERC.5.1 Tasa de errores en la justificación de convenios, presenta 0 como resultado. Dado que este resultado se ha prolongado desde al menos 2010, se propone un cambio del indicador para la búsqueda de posibilidades de mejoras sobre el proceso.

El resultado del indicador ECR.6.1 ha sido 0, según las evidencias presentadas, pero en esta Gerencia se tiene constancia de errores cometidos y sustentados por comunicaciones de diferentes organismos.

Sobre los indicadores ECR.7.2. y ECR.8.1. se propone y se acepta su suspensión temporal y cambio por otro hasta tanto perdure la restricciones reguladas en el **R.D.Ley 20/2011, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público**, el **R.D. Ley 20/2012 de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad** y los **Presupuestos Generales del Estado** así lo obliguen.



Con respecto al indicador ECR.9.1., ha sido incorporado este mismo año y su resultado del 100%, se recomienda mantener un año más este indicador. No obstante, si este indicador sigue presentando resultados 100%, deberá sustituirse.

Sobre los indicadores ECR.10.1, ECR.11.1., ECR.12.1, ECR.12.2., ECR.12.3., dado que en todos el resultado no puede ser mejorado por la propia definición del indicador, se propone su modificación para determinar, en unidades de tiempo, la mejora en las presentaciones con respecto a los plazos legalmente establecidos.

En todo caso, todos los indicadores han conseguido el valor objetivo perseguido y las evidencias que se aportan así lo demuestran.

### ÁREA DE GESTIÓN ACADÉMICA

CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA	EVIDENCIAS	VALORES	RESUL.
<b>Proceso Clave: Gestión de propuestas de actividades académicas</b>						
GAC.1.1	Implantación de la herramienta informática para la gestión de las propuestas de Estudios de Posgrado	La mejora del proceso y potenciar la incorporación de las TICs en los procedimientos de Gestión de Propuestas de Estudios de Posgrado	Binario	Informes, Actas	V.B. NO V.O. SI	SI

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

GAC.1.2	Tasa de comunicaciones realizadas a las Sedes e interesados de los informes de la Comisión de Extensión Universitaria en el plazo establecido (10 días hábiles desde la fecha de celebración de la Comisión de Extensión Universitaria)	Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso	$T = \frac{nCP}{nCT} \times 100$ nCP=Número de comunicaciones realizadas dentro del plazo establecido nCT=Número total de comunicaciones realizadas	Informes, actas, anotaciones de salida del Registro general	V.B. NO V.O. 80%	81,51%
<b>Proceso Clave: Gestión de admisión y matrícula</b>						
GAC.2.1	Tasa de implantación de automatrícula	La incorporación de las TICs para mejorar la accesibilidad del alumno	$T = \frac{nAM}{nTM} \times 100$ nAM=número de matrículas formalizadas por proceso automatrícula; nTM=número total de matrículas formalizadas	Informes UXXI (Portal Académico)	V.B.7,8% V.O.mantener valor base - Ver ficha indicador	28,10%

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

<b>Proceso Clave: Gestión de becas</b>						
GAC.3.1	Tasa de alegaciones estimadas respecto del total de reclamaciones presentadas	Disminuir errores de baremación de solicitudes de becas	$T = \frac{n^{\circ} AEST}{nTA} \times 100$ nAEST=número de alegaciones estimadas; nTA=número total de alegaciones presentadas	Reclamaciones presentadas por los interesados, Actas Comisiones de becas, Resoluciones	V.B. 54% V.O. mantener valor base o alegar	56%
<b>Proceso Clave: Gestión de Planes de Estudio</b>						
GAC.4.1	Tasa de encuestas remitidas a profesores y alumnos dentro de los plazos fijados (20 días hábiles desde la finalización de la actividad académica)	Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso así como potenciar la incorporación de las TICs	$T = \frac{nEP}{nTE} \times 100$ nEP=número de encuestas remitidas dentro del plazo fijado; nTE=número total de encuestas remitidas	Registros informáticos	V.B.94% V.O. 94%	96%
GAC.4.2	Media de la valoración global obtenida en las encuestas de profesores de cursos de formación complementaria y actividades de extensión universitaria	Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso	$Vm = Vcx / N^{\circ} \text{ cursos}$ Vm=Valoración media; Vcx=V.global del curso; Nª cursos o actividades desarrolladas	Informe sistema de encuestas	V.B.0 V.O. Determinar valor base	Media: 4,43 - V.O.: 4
<b>Proceso Clave: Gestión de Títulos</b>						
GAC.5.1	Nº de expedientes de solicitudes de títulos propios revisados y validados dentro del plazo de 15 días hábiles desde la recepción del expediente en la Sección de Títulos	Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso	$T = \frac{nTP}{nTT} \times 100$ nTP=número de solicitudes de títulos revisados y validados en el plazo establecido; nCT=número total de solicitudes de títulos tramitados	Expedientes de solicitudes de títulos propios	V.B. 92,80% V.O. 93%	97,59%

GAC.5.2	Tasa de diplomas de aprovechamiento emitidos o en el plazo establecido (15 días hábiles desde la recepción de las Actas de evaluación)	Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso	$T = \frac{nDP}{nDT} \times 100$ <p>nDP=número de diplomas emitidos dentro del plazo establecido; nDT=número total de diplomas tramitados</p>	Informes UXXI Académico	V.B.93% V.O. 93%	95,06%
GAC.5.3	Nº de expedientes de solicitudes de títulos oficiales revisados y validados dentro plazo de 20 días hábiles desde la recepción del expediente en la Sección de Títulos	Obtener referentes objetivos para la mejora del proceso	$T = \frac{nTO}{nTT} \times 100$ <p>nTO=número de solicitudes de títulos revisados y validados en el plazo establecido; nCT=número total de solicitudes de títulos tramitados</p>	Expedientes de solicitudes de títulos oficiales	V.B. 0 V.O. Fijar valor base	87,12%

Respecto al indicador GAC.1.1, se recomienda su sustitución por carecer de sentido su continuidad.

Con respecto al indicador GAC.2.1., cabe destacar que las variables que afectan a los resultados posibles no son controlables ya que no es posible influir en el número de matrículas por parte del personal de la Unidad de Gestión Académica, no teniendo capacidad de intervenir en el resultado. Este indicador deberá modificarse para el año 2013.

Con respecto al indicador GAC.3.1 Tasa de Alegaciones estimadas respecto del total de alegaciones presentadas, cabe decir que los resultados presentados requieren considerar este como crítico para esta universidad ya que un 56% de alegaciones estimadas implica, a su vez, un 56% de errores en la baremación sobre el total de reclamaciones presentadas.

Se requiere aportar informe específico que explique este resultado.

El indicador GAC.4.2., se requiere su modificación por los mismos argumentos que para el indicador GAC.2.1., proponiéndose que se estudie la posibilidad de realizar un plan de acción que fomente la participación del profesorado y del alumnado, principalmente de los estudios de postgrado, en las encuestas, ya que esta participación en la realización de encuestas ha sido muy baja en los últimos años.

Dada que esta es un área crítica de la Universidad, se deben buscar indicadores que constituyan la parte principal del cuadro de mando integral formal de la institución. Estos indicadores deberían ir orientados a medir la mejora de los niveles de satisfacción de los servicios que se ofrecen por parte de esta Unidad al alumnado que asiste a las acciones formativas y al profesorado que las imparte. Y dado que es el área con mayores recursos de la universidad, los indicadores también deberían orientarse a medir la eficiencia de estos recursos presentándose los resultados desglosados por sedes.

### Área de Innovación Docente

CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA	EVIDENCIAS	VALORES	RESULT.
<b>Proceso Clave: Asistencia técnica a usuarios</b>						
IDD.1.1	Tasa de incidencias resueltas	Garantizar una calidad en el servicio de incidencias y la atención al usuario	$(n^{\circ} \text{ incidencias resueltas} / n^{\circ} \text{ total de incidencias}) \times 100$	Informe de registro de incidencias	V.B: 97% V.O.:97%	98,90%

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

<b>Proceso Clave: Virtualización de las acciones formativas</b>						
IDD.2.1	Tiempo medio de resolución del proceso de virtualización de una acción formativa	Mejora/reducción del tiempo necesario para llevar a cabo la virtualización de una asignatura desde que se inicia dicha tarea	$Tm = \frac{\sum FP - FR}{SV}$ <p>FR=fecha de resolución; FP de petición; TS=Total solicitud virtualización</p>	Documentación de solicitud de petición de virtualización - Acreditaciones de fechas de trabajo realizado	V.B: 6,27 días V.O.: Mantener el valor base	6,21 días
<b>Proceso Clave: Gestión de acciones formativas</b>						
IDD.3.1	Resultados de las encuestas de satisfacción de acciones formativas	Mejorar el sistema de gestión de acciones formativas y la calidad de la formación según los resultados de las mismas	$RE = (\sum \frac{RE}{NP}) / NAc\%$ <p>R=resultado de encuestas Nº de preguntas; nº A=nº acciones</p>	Encuestas de satisfacción de acciones formativas	V.B: 85,77% V.O.: Mantener el valor base	85,80%
<b>Proceso Clave: Virtualización de materiales y recursos educativos digitales</b>						
IDD.41	Tiempo medio de virtualización de materiales y recursos digitales	Mejora/reducción del tiempo necesario para llevar a cabo la virtualización de materiales y recursos digitales	$Tm = \frac{\sum FP - FR}{SV}$ <p>FR=fecha de resolución; FP de petición; TS=Total solicitud virtualización</p>	Recepción de materiales	V.B: 35,6 días V.O.:Mantener valor base	33%
<b>Proceso Clave: Gestión de proyectos de innovación docente</b>						
IDD.5.1	Número de proyectos tecnológicos y de innovación puestos en marcha	Proporcionar iniciativas y proyectos de innovación docente para el soporte de la innovación de la enseñanza	Número total de proyectos	Registro de proyectos, comunicaciones correo electrónico, actas de reuniones de área	V.B: 5 V.O.: 7	8%

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

<b>Proceso Clave: Puesta en marcha, seguimiento y soporte didáctico metodológico</b>						
IDD.6.1	Tiempo medio de planificación y puesta en marcha de una acción formativa	Mejora/reducción del tiempo necesario para iniciar y poner en marcha una acción formativa	$Tm = \frac{\sum (AP - RI) + (NI - NAP)}{N^{\circ} \text{ acciones formativas}}$ <p>AP=Alta participantes AF RC=Recepción Informaci NI=Notificación indicacion NAP=Notificación alta partici</p>	Documentación de solicitud de petición de virtualización	V.B: 7,2 días V.O.: 10 días	8,36 días
<b>Proceso Clave: Gestión de la revisión de informes para pago a docentes</b>						
IDD.7.1	Tiempo medio de revisión y firma para pago a docentes	Mejora/Reducción del tiempo necesario para llevar a cabo la fase de revisión y pago a docentes por servicio prestado	Suma (fecha envío a firma después de verificación - fecha recepción informe)/núm. informes.	Informes recibidos, comprobados y firmados	V.B: 2,39 días V.O.: Mantener el valor base	2,30 días

Se sugiere cambiar la formulación del indicador IDD.3.1 para obtener valores interpretables de acuerdo con los intervalos de valoración posibles (por ejemplo, de 0 a 5) para adecuarse al objetivo del indicador que parece muy indicado, ya que va dirigido a medir el índice de satisfacción del profesorado con la actividad realizada por la Unidad.

Con respecto al indicador IDD.6.1., cabe mencionar que no representa una mejora establecer un valor objetivo superior en este caso. Por el contrario, se mejora el tiempo de puesta en marcha de una acción formativa reduciéndolo, no ampliándolo. En este sentido, el indicador presenta resultados de 8,36 días, es decir, se han empeorado los tiempos con respecto al valor base (7,20) y, en consecuencia, el indicador tiene una valoración negativa. Deberá corregirse en este sentido para 2013.

## ÁREA DE GESTIÓN DE LAS TIC

CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA	EVIDENCIAS	VALORES	RESUL.
<b>Proceso Clave: Adquisiciones</b>						
TIC.1.1	Nivel de satisfacción de los usuarios del área TICs respecto a las adquisiciones realizadas por el área	Mejorar el grado de satisfacción de los usuarios que han solicitado una adquisición	$\text{Niv.sat} = \frac{\text{Suma de puntuaciones de cada encuesta}}{\text{Personas encuestadas que han contestado}}$	Ticket de las solicitudes y su respectiva encuesta de satisfacción, Informe final y propuesta de mejora	V.B: 4,0 V.O.: 4,25	4,33%
<b>Proceso Clave: Asistencia a Usuarios/Clientes</b>						
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	Garantizar que todas las solicitudes referidas a los servicios de identidad y autentificación de las distintas aplicaciones y servicios telemáticos, serán atendidas en el mínimo tiempo posible	(*)	Ticket de las solicitudes y su tiempo de respectiva, se acompañará de un informe de todas las solicitudes generadas en la cola de Gestión de la identidad	V.B: --- V.O.: 10 días	1,35 días



<b>Proceso Clave: Desarrollo y mantenimiento de Sistemas de Información</b>						
TIC.3.1	<p>Tiempo de disponibilidad de los servicios TICs proporcionado por la UNIA</p>	<p>Garantizar la disponibilidad de las aplicaciones corporativas</p>	<p>Tiempo de operatividad de los servicios * 100/Periodo de evaluación de disponibilidad de los servicios</p>	<p>Informe generado por el área TICs basado en el sistema de monitorización</p>	<p>V.B: 96% de disponibilidad V.O.: 97 de disponibilidad - Ver ficha indicador -</p>	99,00%
<b>Proceso Clave: Administración y Servicios</b>						
TIC.4.1	<p>Sustituir nuestra política de backup actual (de copias en frío de las BD Oracle) por la proporcionada por la herramienta RMAN, garantizando la disponibilidad del mayor número posible de ellas</p>	<p>Garantizar la disponibilidad de los servicios asociados a las BDs Oracle durante el proceso de backup.</p>	<p>Número de bases de datos que utilizan RMAN* 100/Número de Base de datos de las que realizan copias de seguridad.</p>	<p>Archivos LOG de Recovery Manager de Oracle</p>	<p>V.B: --- V.O.: 45%</p>	45%

Se indica que debe ser cambiada la denominación del indicador TIC.4.1. al obtener un resultado de tipo tasa, se sugiere el título *“Tasa de BD de oracle que utilizan la herramienta RMAN para la realización de copias de seguridad respecto del total de BD”*.

La valoración general de cumplimiento de los indicadores es positiva.

# GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

## ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA	EVIDENCIAS	VALORES	RESULT.
<b>Proceso Clave: Estudios de satisfacción</b>						
PCA.1.1	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	Nº de informes remitidos dentro del año/total informes a elaborar y remitir(6:expectativas, postgrados oficiales, másteres propios y expertos, Docencia POP y cursos de verano.	Informes remitidos al Vicerrector (nota de envío )	V.B: 100% V.O.:100%	100%
<b>Proceso Clave: Evaluación</b>						
PCA.2.1	Presentación de la Memoria estructurada al Consejo de Gobierno	Presentar la Memoria EFQM a la candidatura al sello +300 del Club de Excelencia en Gestión	Binario	Documentación presentada	V.B: NO V.O.:SI	SI
<b>Proceso Clave: Gestión y soporte de dirección estratégica</b>						
PCA.4.1	Elaboración del informe de seguimiento del Plan del Período 2010/2011	Presentar y difundir los informes de seguimiento del Plan	Binario	Informes presentados al Vicerretor de Planificación y Calidad	V.B: NO V.O.: SI	SI

Dado que los indicadores que se han definido para el año 2012 no tienen capacidad de mejora al haberse alcanzado y mantenido el máximo valor posible (PCA.1.1) y realizado las acciones previstas en los dos indicadores binarios (PCA.2.1. y PCA.4.1), deberán ser cambiados para el próximo ejercicio por nuevos que valoren y midan

otros aspectos susceptibles de mejora dentro de la unidad o bien insistir en la mejora de los plazos convirtiendo los resultados a obtener de los indicadores en unidades de tiempo que garanticen una mejora respecto a los tiempos establecidos.

## ÁREA DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA	EVIDENCIAS	VALORES	RESUL.
<b>Proceso Clave: Gestión de la comunicación</b>						
GCO.1.1	Análisis cuantitativo/cualitativo de la información recogida en la base de datos creada para disponer de una memoria conjunta y por sedes, con las apariciones de la UNIA en medio de comunicación, estudiando el tipo de informaciones publicadas o difundidas en 2012.	Conocer las noticias sobre la UNIA publicadas o difundidas por los medios de comunicación social de toda la universidad y por sedes, recogidas en una base de datos colaborativa desde enero de 2012 en adelante.	Implementación de la base de datos común, de forma continuada a lo largo del año, y análisis por sedes en diciembre de la información recogida con los impactos mediáticos sobre la UNIA.	Informe elaborado por el Servicio de Información y Prensa, con información obtenida de la base de datos.	V.B.: --- V.O.: 150 impactos mediáticos por cada sede	La Rábida: 816 - Baeza: 687 - Sevilla: 554 - Málaga 76

GCO.1.2	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	<p>Potenciar y ampliar la difusión de las actividades de la UNIA utilizando herramientas digitales de comunicación, Facebook, Twitter y LinkedIn. Para analizar la incorporación de estas nuevas vías de comunicación, se realizará una comparativa entre la difusión de las distintas actividades de la UNIA a través de comunicados de prensa para medios de comunicación, con los comentarios o informaciones relativas a dichas actividades enviadas a los usuarios del espacio UNIA en la red social Facebook, a lo largo de 2012.</p>	$T = \frac{\sum \text{comunicados de prensa en Fb}}{\text{N}^\circ \text{total comunicados prensa}} \times 100$	Tasa de comunicados de prensa difundidos a través de Facebook desde los servicios de prensa de la UNIA en las sedes de Sevilla, Baeza, La Rábida y Málaga	Informe elaborado por el Servicio de Información y Prensa.	V.B.: --- V.O.: Obtener el valor base	57,76%
---------	--	---	---	---	--	--	--------

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

<b>Proceso Clave: Gestión, desarrollo y supervisión de la identidad visual de UNIA</b>						
GCO.2.1	Tasa de desvío en el tiempo de realización de proyectos	Mejorar el tiempo de respuesta de los proyectos según su tipología	Media aritmética del tiempo de realización de proyectos / tiempo estimado	Estadísticas del Sistema OTRS	V.B.: --- V.O.: Establecer valor base	Prioridad inmediata: 0,59 días - A corto plazo: 1,74 días - A medio plazo: 6,69 días - A largo plazo: 95 días
<b>Proceso Clave: Control de difusión y gestión de proveedores</b>						
GCO.3.1	Tasa anual de elementos visuales sostenibles (impresión + digital)	Control de la producción gráfica de la UNIA	Líneas gráficas sostenibles (formato, tintas, tipo de papel) + líneas online/total de líneas gráficas	Informe anual de proyectos del departamento IVC (evidencias en Informe de Plan Estratégico)	V.B.: 75% V.O.: Mantener el valor base	84,66%

Todos los indicadores presentados arrojan un valor positivo en su valoración y sobre todos se han presentado mejoras con respecto a valores de años anteriores.

### ÁREA DE ACCIÓN CULTURAL Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA	EVIDENCIAS	VALORES	RESUL.
<b>Proceso Clave: Gestión de Actividades Culturales</b>						
ACP1.1	Nº de asistentes a la actividades culturales en cada una de las sedes	Mantener el número global de asistentes al ciclo 48 noches Cultura Abierta en la UNIA	Nº de asistentes/Nº de actividades	Informe de resultados	(*)	Sevilla: 3.800 Rábida: 2.800 Baeza: 3.175 Málaga: 210

ACP 1.2	Tasa de proveedores cuyo nivel de satisfacción sea igual o superior a 3	Medir el grado de satisfacción de los proveedores con respecto al servicio que da el área	TP3=100xP3/P TP3: Tasa de proveedores con nivel satisfacción $\geq 3$ ; P3: Proveedores con nivel de satisfacción $\geq 3$ ; Proveedores que cumplimentan la encuesta	Encuestas del área	V.B.: 0% V.O.: 50%	100,00%
<b>Proceso Clave: Gestión de Actividades de ArteyPensamiento</b>						
ACP2.1	Tiempo medio de respuesta a las acciones propuestas	Mejorar la gestión de los proyectos de la UNIA arteypensamiento	EP - SR $\leq 1$ mes	Informe de resultados	V.B.: 19,7 días V.O.: Mantener el valor base	18 días
ACP2.2	Nº de proyectos coproducidos	Aumentar la participación de la Universidad en proyectos que propicien el pensamiento crítico	Nº de proyectos en coproducción/nº de proyectos UNIA arteypensamiento	Informe de resultados	V.B.: 3 V.O.: Mantener el valor base	0,67

El indicador ACP.1.1. Número de asistentes a las actividades culturales, está basado en variables que de ninguna manera dependen de las acciones del personal de esta unidad. Esta observación se viene realizando en informes anteriores por lo que debe modificarse este indicador para el año 2013.

Dado que el resultado del indicador ACP.1.2. ha sido 100%, se aconseja modificar el nivel de satisfacción que sirve de base para la denominación del indicador.

Respecto del indicador ACP.2.2. Número de proyectos coproducidos, deberán explicarse los resultados obtenidos en valores decimales dado que el indicador va referido a unidades enteras. En cualquier caso, los resultados obtienen una valoración negativa.

## UNIDAD FUNCIONAL DE COOPERACIÓN

CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA	EVIDENCIAS	VALORES	RESULTADOS
<b>Proceso Clave: Gestión de Proyectos de Cooperación</b>						
COOP.1.1	Tasa de errores en la formulación en la gestión de proyectos	Establecer el base sobre la tasa de errores de la formulación	$Te = Pce / \text{proyectos} * 100$	Email-registros de entradas	V.B.: --- V.O.: Establecer valor base	0
COOP.1.2	Realizar Protocolo de intervención y decisión sobre concurrencia a proyectos/cursos/jornadas, con aprobación por el Vicerrectorado de Internacional. Y Cooperación	Establecer un protocolo para la intervención y decisión sobre las convocatorias y proyectos de concurrencia	Binario	Protocolo	V.B.: NO V.O.: SI	SI

Como se indicó anteriormente, durante el año 2012 se ha incorporado al mapa de procesos clave de la UNIA un nuevo proceso clave: Gestión de Proyectos de Cooperación.

Dado que el indicador COOP.1.2. se ha cumplido al realizar la acción que requería, se indica la necesidad de su sustitución para medir la mejora en otro aspecto del proceso al que hace referencia.

# GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

## ÁREA CRAI

CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA	EVIDENCIAS	VALORES	RESUL.
<b>Proceso Clave: Acceso al documento - BIBLIOTECA</b>						
CRA.1.2	Tiempo medio de respuesta a la petición de préstamo interbibliotecario	Conocer el tiempo medio de respuesta desde que el usuario realiza la petición de un documento (de cualquier tipo y en cualquier soporte) hasta que éste se recibe en la Biblioteca. La reducción de espera afecta a las necesidades del usuario en sus actividades docentes y de investigación. Esta recogida de información se hará de acuerdo con las normas establecidas por REBIUM.	Suma de días de espera de cada gestión / Nº total de gestiones=Tiempo medio de espera por gestión de préstamo	Informe de resultados obtenidos de la consulta del programa GTIBib-SOD para préstamo interbibliotecario, y que coincide con el indicador REBIUM	V.B. 6 días V.O.: Mantener valor base	5,25 días
<b>Proceso Clave: Proceso Técnico - BIBLIOTECA</b>						
CRA.2.1	Nº absoluto de visitas/búsquedas de los productos electrónicos elaborados y/o difundidos por la Biblioteca de la UNIA a través de la UNIA a través de dos recursos: repositorio institucional (visitas)/DIALNET	Obtener datos de la difusión y uso de la producción en formato electrónico que elabora y enlaza la Biblioteca Digital. Se utilizan dos recursos: el Repositorio institucional de la UNIA y DIALNET. Para el caso del primero se contarán las visitas, para el segundo las búsquedas.	Estadísticas generales de búsquedas y descargas ofrecidas por los sistemas que son objetivo del estudio	Informe anual con los resultados obtenidos de las estadísticas	V.B.: 17.934 visitas-698 búsquedas V.O.: 22.000 visitas- 750 búsquedas	1.026 búsquedas



## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

CRA.2.2	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 todo su fondo.	Documentos registrados/Documentos catalogados y puestos a disposición del público.	Informe de resultados extraídos del Programa de Gestión de Biblioteca	V.B.: 70% V.O.: 72%	94,43%
<b>Proceso Clave: Producción audiovisual - AUDIOVISUALES</b>						
CRA.3.1	Incrementar el número de documentos grabados y editados productos de las actividades docentes, culturales, institucionales y de otra índole, realizadas en o por la Universidad	Conocer y aumentar el número de las producciones audiovisuales de la UNIA, como fórmula de difusión de las actividades de la Universidad	Suma de los documentos	Relación de documentos e Informe. Como apoyo: documento, DVD o URLs	V.B.: 84 producciones V.O.: 94 producciones	105 documentos producidos por el Servicio
CRA.3.2	Número absoluto de visitas anuales al repositorio de videos institucional de la UNIA: UNIA TV.	Aumentar la difusión de las producciones audiovisuales de la UNIA vía Internet	Suma de los documentos	Informe anual con los resultados obtenidos de las estadísticas en el repositorio <a href="http://www.unia.blip.tv">www.unia.blip.tv</a>	V.B.: 30.000 visitas V.O.: 35.000 visitas	36.559 visitas
<b>Proceso Clave: Gestión de Publicaciones - PUBLICACIONES</b>						
CRA.4.1	Difusión de las publicaciones de la UNIA informando sobre las novedades editoriales realizadas de un canal de promoción y difusión	Promover y difundir las publicaciones de la UNIA informando sobre las novedades editoriales	Binario	Informe y enlace URL con las novedades editoriales agrupadas por año. Si fuese el caso: edición en papel de catálogos y separadores con novedades.	V.B.: NO V.O.: SI	SI

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

CRA.4.2	Gestión de la distribución por intercambio y donación de las publicaciones de la UNIA sobre el total de las publicaciones	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 realizaar este servicio	Informe obtenido de la consulta de la Base de Datos que permite comprobar el movimiento de ejemplares	V.B.: 40,63% V.O.: 45%	66,37%
---------	---	---	--	---	---------------------------	--------

El indicador CRA.2.1 y el CRA.3.2. están basado en variables que de ninguna manera dependen de las acciones del personal de esta unidad, por lo que requiere su sustitución. El indicador CRA.4.1. se ha cumplido al realizar la acción que requería, se indica la necesidad de su sustitución para medir la mejora en otro aspecto del proceso al que hace referencia.

El resto de indicadores obtiene una valoración positiva.

### ÁREA DE SERVICIOS GENERALES

CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA	EVIDENCIAS	VALORES	RESULT.
<b>Proceso Clave: Gestión de Residencia</b>						
SGE.1.1	Tasa anual de alojamientos de los servicios de residencia solicitados	Adecuación al menos del 95% de los servicios de residencia a las necesidades solicitadas por los usuarios	Total de alojamientos realizados / total de alojamientos solicitados x 100	Certificación emitida por el responsable de la residencia	V.B.: 100% V.O.:100%	100%

## GESTIÓN POR PROCESOS. 2012

<b>Proceso Clave: Gestión de Restauración</b>						
SGE.2.1	Tasa anual de adecuación de los servicios de comedor solicitados/detectados	Adecuación al menos del 95% de los servicios de comedor a las necesidades solicitadas/detectadas por los usuarios	Total de adecuaciones realizados / total de adecuaciones solicitadas/detectadas x 100	Certificación emitida por el responsable del comedor	V.B.: 100% V.O.:100%	100%
<b>Proceso Clave: Mantenimiento correctivo</b>						
SGE.3.1	Tasa de incidencias resueltas sobre el total de incidencias comunicadas	Subsanar las averías detectadas en las instalaciones y edificios en un plazo de 72 horas.	Nº de incidencias subsanadas en plazo/nº total de incidencias x 100	Informe emitido por el responsable de mantenimiento	V.B.:89,9% V.O.: Mantener el valor base	90%
<b>Proceso Clave: Gestión de Espacios</b>						
SGE.4.1	Tasa de incidencias resueltas en plazo sobre el total de incidencias comunicadas	Reducir el número de incidencias en la actividad de las aulas	Nº de incidencias subsanadas en plazo/nº total de incidencias x 100	Informe de incidencias	V.B.: 100% V.O.:100%	100% - NO ENVÍA EVIDENCIAS
<b>Proceso Clave: Gestión de Almacén</b>						
SGE.5.1	Elaborar un protocolo y un sistema para la gestión de entradas y salidas del material a su cargo	Avanzar en la gestión normalizada de almacén de material de papelería	Binario	Modelo de impreso de control	V.B.: NO V.O.: SI	SI

<b>Proceso Clave: Gestión de la Correspondencia</b>						
SGE.6.1	Tiempo medio de respuesta a las peticiones realizadas mediante el sistema de tickets	Responder de forma eficiente a las peticiones realizadas al servicio de conserjería	$T_{mr} = \frac{\sum Trt}{nt}$	Sistema OTRS	V.B.: --- V.O.: Establecer valor base	100%

El indicador SGE.5.1. deberá ser cambiado al haberse realizado la acción que requería para su valoración positiva. El nuevo indicador deberá de establecerse de forma que se valore la mejora sobre el proceso al que hace referencia.

El indicador SGE.6.1. esta erróneamente formulado, dado que la unidad que requiere el resultado es de tiempo y el valor obtenido hace referencia a un porcentaje.

El resto de indicadores obtiene una valoración positiva.