

Informe 2008

Gestión por Procesos

Indice

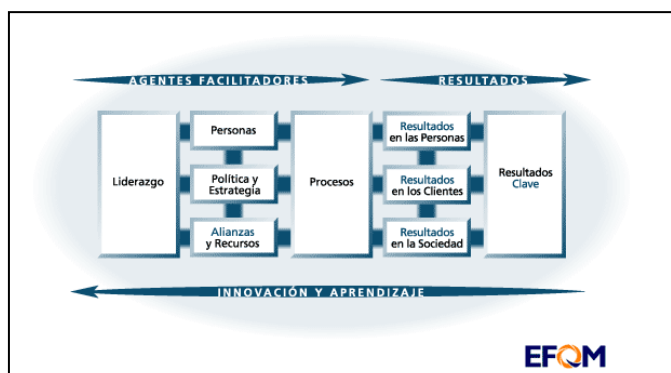
1. Introducción
2. Metodología
3. Cronograma
4. Unidades funcionales y contenido del Acuerdo
5. Misión y Visión
6. Mapas de procesos
7. Diagramas de flujo
8. Cuadro de indicadores
9. Análisis de resultados de los indicadores

Anexo. Acuerdo sobre el complemento de productividad para la mejora y calidad de los servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía. Mayo 2007.

Introducción

Introducción

Si se observa con detenimiento, los distintos modelos de Gestión de la Calidad en las organizaciones basan gran parte de sus actuaciones en principios relacionados con los **procesos**. Así, la propia representación del modelo EFQM coloca en un lugar central y predominante el criterio 5 referido a los procesos, nexo de la unión entre los agentes facilitadores y los resultados.



Asimismo, la norma ISO 9001 orienta y dedica sus capítulos cinco a ocho (es decir, un 50% de su contenido y actuación) al enfoque basado en procesos o a la gestión por procesos. En este escenario de la calidad, el término proceso lleva implícita la orientación del esfuerzo que todos los integrantes de la organización deben realizar para la satisfacción de las necesidades del "cliente", y la gestión da por supuesta la búsqueda de la mejora continua.

Esto puede dar una idea de la importancia que los procesos y su gestión tienen en el logro de la excelencia en una organización.

Pues bien, en este contexto y consciente de las oportunidades que este enfoque podría proporcionar, la Universidad Internacional de Andalucía inició la implantación de un Sistema de Gestión por Procesos que le permitiera diseñar e implementar todas sus actividades de gestión de acuerdo con el entorno y con los recursos disponibles, normalizando sus actuaciones y la transferencia de información y conocimiento entre todos los actores implicados en las mismas, de modo que se garantizase la efectividad, la eficiencia y la calidad del servicio prestado.

Este paso hacia la implantación de un enfoque basado en procesos ha sido promovido por convencimiento de la propia Universidad y por el impulso dado por la Consejería de Innovación Ciencia y Empresa y su modelo de financiación de las universidades públicas andaluzas para el período 2007-2011, en la que condiciona parte de la financiación a la consecución de objetivos y compromisos vinculados a resultados definidos anualmente en Contratos Programa.

Por una parte, la Universidad, en el Plan Estratégico aprobado para la periodo 2007-2009, se propone en el Objetivo 11 *Desarrollar un sistema de calidad que integre la gestión por procesos y la política de prevención de riesgos laborales*. Dentro de éste, la Línea 2 aparece definida como *Avanzar en la gestión por procesos*.

Por otra parte, en el Modelo de Financiación, el capítulo dedicado a Innovación en la Universidad Internacional de Andalucía representa el 50% de la totalidad de la financiación operativa vinculada a resultados que la Universidad recibe por aplicación de este Modelo. En este capítulo, el 5,74% se aplica al coeficiente que resulte de aplicar un sistema de gestión por procesos y competencias. Por lo tanto, del total de la financiación operativa se vincula a gestionar por procesos un 2,87%. (El contrato programa firmado entre la CICE y la UNIA, establece en el objetivo 2.2.1 de Innovación el compromiso de la Universidad de implantar un sistema de gestión por procesos, teniendo como objetivo para 2011 la completa implantación de este).

Además, en el acuerdo entre las Universidades Públicas Andaluzas y las organizaciones sindicales más representativas a nivel regional para el establecimiento del complemento de productividad asociado a la mejora y calidad de los servicios firmado en mayo de 2007, se establecen cuatro niveles organizativos de obligado cumplimiento que darán origen a la percepción de las cantidades en concepto de productividad. Pues bien en los cuatro niveles aparece la necesidad de implantar el modelo de gestión por procesos.

Metodología

Metodología

La Gestión por Procesos debe hacer compatibles las necesidades organizativas con la satisfacción de los "clientes". Su implantación práctica no está exenta de una dificultad consecuencia de paradigmas, modelos y valores ampliamente compartidos y anclados en éxitos del pasado.

La metodología para la implantación de un modelo de gestión basado en procesos debe aportar una estructura que permita:

- La identificación de los destinatarios de los procesos.
- El conocimiento de sus expectativas
- La definición del nivel de la calidad del servicio que se pretenda prestar
- La coordinación entre los distintos actores que intervienen en el procesos
- La eliminación de las actuaciones innecesarias, erróneas o que no aporten ningún valor añadido al servicio
- El conocimiento de los recursos disponibles
- La definición de una estructura de indicadores de medida que permitan verificar la eficacia y la eficiencia conseguida, así como la detección de las oportunidades de mejora.

Siguiendo estas premisas, y con la idea de que el éxito de la implantación de un sistema de gestión por procesos está condicionado en gran medida por la implicación del personal de la organización en este proceso (mediante el reconocimiento de que su actividad individual es parte de la estrategia general de la organización y que se alinea con las actividades de los demás en la consecución de objetivos comunes), la Universidad Internacional de Andalucía ha seguido los siguientes pasos para afrontar este reto:

- Comprometer a la dirección de la Universidad debido a que la dirección tiene que ser consciente de la necesidad de la gestión por procesos. Para ello se planificaron unas jornadas que tuvieron lugar en la Sede de La Rábida el día 19 de marzo de 2007 para los responsables/coordinadores de las unidades funcionales y los gerentes de Sede.
- Sensibilizar y formar a todo el personal de la Universidad. Se trata de conseguir que todo el personal se sienta comprometido con este plan y no exista la sensación de obligación. En este sentido se planificaron sesiones formativas donde se instruyó a todo el personal y se abordaron los primeros esbozos de lo que sería la identificación de los procesos en los que estaban involucrados. Estas sesiones se realizaron en la Sede de La Rábida en tres grupos que realizaron sus talleres por unidades funcionales durante los días 12 y 13, 19 y 20 y 26 y 27 de junio de 2007.

Durante el año **2007** se realizaron igualmente las acciones que se describen a continuación. Para ello se crearon Unidades Funcionales para el seguimiento, medición y mejora de los procesos, que, necesariamente deberían poner en aplicación mecanismos de participación interna a fin de conseguir la implicación del personal en la gestión de la mejora continua. La creación de estas unidades funcionales, en los que se analizan las actividades, se fijan los objetivos y se establecen sistemas de aprendizaje interno, permiten detectar con mayor facilidad las oportunidades de mejora.

- Identificación de los procesos. A partir del análisis de todas las actividades y funciones que se realizan, se procedió a la elaboración de un inventario de procesos.
- Clasificación de los procesos. De entre todos los procesos identificados, se definieron los procesos clave, los estratégicos y los de apoyo.
- Realización del mapa de procesos. Diseño de diagramas en bloques de todos los procesos que son necesarios para el sistema de gestión de calidad.
- Se alineó la actividad a la estrategia. Se trata de definir y establecer las correspondencias entre los procesos clave y el plan estratégico que rige la política de la Universidad.
- Se establecieron en los procesos indicadores, ya que las decisiones para definir los planes de mejora tienen que basarse en la información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas.
- A su vez, la Gerencia, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo de Productividad de marzo de 2007 antes citado, constituyó la comisión de seguimiento para la mejora de la calidad de la gestión universitaria en la UNIA, integrada por personal de la Sección de planificación y calidad, de la Sección de planificación y formación de recursos humanos y de otras áreas como CRAI y TIC por su experiencia y especial conocimiento en estas áreas. Esta Comisión se constituyó el día 1 de octubre de 2007.
- Así mismo, durante 2007 las Unidades Funcionales definieron la Misión y la Visión de su competencia con lo cual se daba cumplimiento a los ítems de los niveles 1 y 2 del acuerdo. Elaboraron los Diagramas de flujo de los procesos clave así como las fichas técnicas de los mismos.

En el año **2008**, se continuó gestionando los procesos para lo cual se realizaron las siguientes acciones:

- En 2008, se realizaron las revisiones y la reingeniería sobre los procesos. Se formó a los responsables de las unidades funcionales en la herramienta Visio, (herramienta para la representación gráfica de los diagramas de flujo y gestión de recursos), y finalmente, se dio formación a los mismos sobre la creación y definición de indicadores.
- A 31 de diciembre de 2008, los responsables de los procesos han medido los indicadores presentando informe de resultados sobre los mismos. Esta Gerencia ha mantenido reuniones durante el primer trimestre de 2009 con los responsables para el análisis de los resultados 2008 y para promover la mejora a través de la reingeniería de los procesos y la reformulación y revisión de los indicadores.

Cronograma

Calendario de actuaciones																								
Nombre de tarea	2008												2009											
	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	
Jornadas de sensibilización de la Dirección de Universidad																								
Jornadas de sensibilización y formación del resto de personal	■	■																						
Identificación y clasificación de los procesos		■	■	■	■	■	■	■																
Realización de los mapas de procesos					■	■	■	■																
Realización de los diagramas de flujo						■	■	■	■	■														
Sesión informativa sobre el estado de la gestión por procesos																								
Confección de los Indicadores										■	■	■	■	■	■	■								
Revisión de los mapas de procesos															■	■	■	■	■					
Revisión de los indicadores																■	■	■	■					
Jornada informativa de la herramienta Visio y la confección de indicadores																								
Recogida de datos para la medición de los indicadores																					■	■	■	■
Elaboración del informe de resultados																						■	■	
Revisión de los indicadores y planificación de 2009																							■	■

Unidades funcionales y contenido del acuerdo

Unidades Funcionales y contenidos del Acuerdo

Unidades Funcionales

La constitución de las unidades funcionales en el año 2007 se realizó con el objetivo de responder a las necesidades derivadas de un enfoque basado en procesos que ha sido sometido a revisión durante el ejercicio 2008. En consecuencia, estas respondieron a las áreas definidas en la Relación de Puestos de Trabajo.

Dicha división responde al siguiente cuadro:

UNIDADES FUNCIONALES	RESPONSABLE
Área de apoyo al equipo de gobierno	María Dolores Laffarga Briones
Área de Gerencia *	Luisa Rancaño Martín
Área de control interno	María Luisa Balbontín de Arce
Área gestión económica y recursos humanos	Francisco Gómez Gómez
Personal y nóminas	Antonio Castilla Higueros
Planificación y formación de recursos humanos	Carolina Jurado Márquez
Prevención de riesgos laborales*	Manuela Fernández Rodríguez
Convenios y Subvenciones*	Emilio Garzón Heredia
Área de gestión académica	María Rodríguez Martínez
Área de innovación docente y digital*	Ildfonso Martínez Marchena
Área de gestión de las TICS	José Nicolás Criado Vicente
Área de registro	Francisco Aranda delgado
Área de planificación y calidad	María Teresa Fernández Vega
Área de gestión de la comunicación	
Prensa e información	Inmaculada Trenado Rodríguez
Comunicación corporativa*	Olga Serrano García
Área de acción cultural y participación social	Isabel Ojeda Cruz
Área CRAI	
Biblioteca	Felipe del Pozo Redondo
Audiovisuales	Enrique Martínez López
Publicaciones	María Dolores Lobo García
Área de servicios generales *	
Residencia	Yolanda Sauco López
Mantenimiento	Emiliano Revilla Revilla
Conserjerías	Carlos Alonso Civantos

* Las Áreas marcadas no han presentado informe 2008. Prevención de riesgos laborales y, comunicación corporativa se crearon en 2008. Innovación docente y digital se crea en el ejercicio 2009. Respecto al Área de gerencia, no se había previsto su incorporación a la gestión por procesos; no obstante se ha considerado la necesidad de su incorporación a este sistema de gestión. Finalmente, al Área de servicios generales se les asigna estos responsables para 2009 (en el año 2008 el informe fue elaborado por el Director del Área de Gestión Económica y Recursos Humanos que ejerció de responsable en la primera etapa de implantación). Igualmente, en el Área de apoyo al Equipo de Gobierno, ejerció de responsable el Coordinador de la Secretaría de Cargos y para el Área TICS ejerció el Jefe de la Sección de Microinformática y Atención al Usuario.

2. Contenidos del Acuerdo

Aunque el Acuerdo de referencia se adjunta como anexo, se describen en este apartado los ítems (referidos a la gestión por procesos) de cumplimiento de los niveles 1 y 2.

Primer nivel: Lo obtendrán las unidades que:

- *Elaboren el mapa de procesos de la unidad.*
- *Definir la misión y la visión de la unidad en el contexto del Plan Estratégico de la Universidad.*

Segundo nivel: Lo obtendrán las unidades que:

- *Documenten los procesos clave y realicen el seguimiento de los mismos con los correspondientes indicadores de cumplimiento y/o satisfacción.*

Misión y Visión

Misión y visión de las unidades funcionales

ÁREA: APOYO AL EQUIPO DE GOBIERNO

Coordinador: Narciso Coronel García

Misión: Unidad dependiente de los órganos de gobierno de la UNIA a los que presta apoyo administrativo, asistencia personal y atención protocolaria con criterios de confidencialidad, agilidad y flexibilidad.

Visión: Contribuir a que la UNIA sea percibida como institución cercana, accesible y abierta a la sociedad que mediante la instauración de procesos sistematizados y el empleo de las NN.TT. presta servicios con criterios de sostenibilidad, agilidad y coordinación.

ÁREA: CONTROL INTERNO

Coordinador: M^a. Luisa Balbontín de Arce

Misión: Área dependiente orgánica y funcionalmente del Patronado de la Universidad e independiente y autónoma en sus actuaciones, encargada de garantizar que la disposición y gestión de los fondos públicos administrados por la Universidad Internacional de Andalucía se ajustan a la legalidad vigente, utilizando para ello los principios de la *buena gestión* y del *ordenamiento jurídico* e informando para la rendición de cuentas a los Órganos de Gobierno de la Universidad y a los órganos de control externo.

Visión: El Área de Control Interno establece como objetivo la mejora continua de las prácticas de auditoría y control interno para alcanzar la categoría de referencia en el sistema universitario andaluz y español, aplicando e incorporando los avances tecnológicos, la creatividad, la innovación y el dinamismo con el propósito de prestar un servicio que proporcione al ciudadano un alto grado de confianza y transparencia, alineándose con los objetivos de la Universidad Internacional de Andalucía.

ÁREA: GESTIÓN ECONÓMICA

Coordinador: Francisco Gómez Gómez

Misión: Unidad administrativa dependiente de la Gerencia que controla la captación y posterior aplicación de los recursos económicos previamente aprobados por los órganos de gobierno de la UNIA en su presupuesto, prestando un servicio de calidad en la gestión de dichos recursos con criterios de transparencia, eficacia, eficiencia y compromiso mediante el empleo de las NN.TT. a fin de proporcionar una información útil, fiel y adecuada a las necesidades del equipo directivo para la toma de decisiones.

Visión: Ser una unidad administrativa que apoya con su actividad los trabajos de los restantes departamentos de la UNIA con espíritu de cooperación y flexibilidad como manifestaciones de una cultura de calidad comprometida con la evaluación permanente y la mejora continua que, gracias a la motivación y formación permanente de sus miembros, aspira a la implantación y completa extensión de la administración electrónica como instrumento para conseguir la máxima agilidad en la prestación de sus servicios, la garantía en el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos y el apoyo a la responsabilidad social de la institución en materia ambiental.

ÁREA: RECURSOS HUMANOS

Coordinador: Carolina Jurado Márquez

Misión: Unidad de apoyo dependiente de la Gerencia que desarrolla una gestión eficiente, eficaz y participativa dirigida a todo su personal, que vela y aplica las prescripciones legales no sólo en materia de Gestión de Recursos Humanos; centraliza y certifica las diferentes situaciones e incidencias administrativas, facilita y coordina la formación continua del Personal de Administración y Servicios a través de la gestión del conocimiento.

Visión: Contribuir activamente en el logro de los objetivos estratégicos de la universidad con agilidad, eficiencia y eficacia coadyuvando al desarrollo de su personal en la consecución de niveles competenciales de excelencia con compromisos socialmente responsables para ofrecer a la comunidad un servicio público de calidad.

ÁREA: ORDENACIÓN ACADÉMICA

Coordinador: María Rodríguez Martínez

Misión: Área dependiente de la Gerencia y los Órganos de Gobierno de la Universidad integrada en su estructura administrativa que, en garantía de los principios generales de la Administración Pública, se encarga de la gestión de la actividad académica con los niveles de calidad, agilidad, flexibilidad y mejora continua que la Institución requiere de ella, a fin de cumplir sus objetivos de servicio público de Enseñanza de Postgrado y Formación Permanente en su doble vertiente de cooperación al desarrollo y progreso de su entorno.

Visión: El Área de Ordenación Académica de la UNIA aspira a ser referente universitario en el uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones que como parte de una Administración Pública moderna y cercana al usuario emplea la normalización de sus procesos para realizar las funciones que tiene encomendadas con eficacia, eficiencia y agilidad, prestando servicios de calidad a la Comunidad Universitaria y a la sociedad en su conjunto.

ÁREA: GESTIÓN DE LAS TICs

Coordinador: Argimiro de Arribas Martín

Misión: Unidad dependiente del Vicerrectorado de Investigación e Innovación que aplica de manera ágil, dinámica y flexible las tecnologías de la información y la comunicación, con el objetivo de dar soporte a los procesos administrativos de la Universidad, proporcionando los medios tecnológicos adecuados a las áreas encargadas de la docencia e investigación para el desarrollo de sus actividades. Persigue situarse a la vanguardia en la aplicación de las nuevas tecnologías, con fiabilidad y seguridad, para dar respuesta a las necesidades de toda la comunidad universitaria.

Visión: Conseguir un servicio de referencia que disponga de una infraestructura informática adecuada para el desarrollo de las actividades académicas, de investigación y administrativas, garantizando esos objetivos a largo plazo, adquiriendo los conocimientos más adecuados mediante una formación continuada con el objetivo de anticiparse a las permanentes demandas tecnológicas.

ÁREA: REGISTRO

Coordinador: Francisco Aranda Delgado

Misión: Servicio dependiente de Secretaría General encargado del Registro y, en su caso, archivo de documentos aportados por los usuarios internos y externos bajo premisas de agilidad, fiabilidad, responsabilidad y seguridad jurídica, que conecta la UNIA con la sociedad en aplicación de la legislación vigente.

Visión: Prestar un servicio ágil, dinámico, con aplicación de las NN.TT. en la gestión administrativa con el propósito de hacer realidad los principios de la mejora continua.

ÁREA: PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

Coordinador: M^a. Teresa Fernández Vega

Misión: Unidad que en dependencia de la Vicegerencia de la institución fomenta y apoya la cultura de la calidad y mejora continua de la UNIA con orientación innovadora, gestionando y dando soporte, en paralelo, al sistema de planificación y dirección estratégica con criterios de agilidad, flexibilidad, eficiencia, responsabilidad participación y espíritu de cooperación.

Visión: Contribuir a que la UNIA sea referente en cuanto a calidad para la comunidad universitaria y para la sociedad en general por haber contribuido a extender la excelencia en la docencia, la investigación, los servicios, la planificación y dirección estratégica de la institución.

ÁREA: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Coordinador: Inmaculada Trenado Rodríguez

Misión: Unidad dependiente del Rectorado que sirve de puente conector para difundir y dar a conocer a la sociedad global los valores, la gestión y las actividades académicas, institucionales y culturales de la UNIA con criterios de cercanía, agilidad, fiabilidad informativa y vocación de servicio.

Visión: Contribuir a la máxima proyección pública de la UNIA difundiendo el conocimiento de forma coordinada, dinámica y planificada a través de una comunicación de calidad con proyección internacional.

ÁREA: Acción Cultural y Participación Social

Coordinador: Isabel Ojeda Cruz

Misión: Unidad dependiente del Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Participación que desarrolla el plan de actuación cultural de la UNIA con criterios de globalidad, responsabilidad, innovación permanente y solidaridad en cooperación con otros agentes culturales para contribuir al desarrollo de nuestro entorno.

Visión: Apoyar que la UNIA sea percibida como un espacio permanente de debate y reflexión que con espíritu crítico y científico fortalece el tejido cultural del entorno y crea redes de trabajo estable que contribuyen a una formación integral mediante la cooperación en materia cultural.

ÁREA: CRAI - Biblioteca

Coordinador: Felipe del Pozo Redondo

Misión: El Servicio de Biblioteca constituye un centro de recursos para el aprendizaje y la investigación, que apoya con el trabajo de sus profesionales y el empleo de las TICs los servicios prestados por la UNIA a la comunidad universitaria y al conjunto de la sociedad mediante la aportación de información contrastada, de calidad, actualizada y en todos los soportes disponibles para que la institución pueda responder con agilidad y flexibilidad a las demandas informativas de una sociedad en permanente estado de cambio.

Visión: En el cumplimiento de los cometidos contenidos en su misión, el Servicio de Biblioteca de la UNIA apuesta por la prestación de servicios con niveles crecientes de calidad, así como por la adaptación permanente de los mismos a las demandas sociales y tecnológicas de su entorno. El Servicio concede una relevante importancia a: la máxima extensión de sus prestaciones para hacer posible el acceso a la información de cualquier usuario más allá de las posibilidades que le ofrece su ámbito local; la colaboración y cooperación con otras bibliotecas universitarias y con cualquier otra organización susceptible de contribuir al logro de nuestros objetivos.

ÁREA: CRAI - Audiovisuales

Coordinador: Enrique Martínez López

Misión: El Servicio Audiovisual (SAV) en dependencia de la Gerencia General de la UNIA y en consonancia con las necesidades docentes, de investigación, culturales y de gestión de la institución en una sociedad globalizada en permanente estado de cambio, potencia y facilita el aprovechamiento de las posibilidades presentes y futuras de los medios audiovisuales mediante la prestación de servicios de calidad a través de unos recursos humanos y materiales en permanente estado de actualización que colaboran al logro de una Universidad Pública con vocación de cooperación internacional y comprometida con su entorno social.

Visión: El SAV-UNIA aspira a convertirse en un referente universitario nacional e internacional como prestador de servicios audiovisuales innovadores, integrales y de calidad contrastada, en permanente comunicación y coordinación con las restantes unidades de la UNIA y con el conjunto de organizaciones de su entorno social para multiplicar la eficacia de los procesos formativos, culturales y de investigación que se desarrollan en la institución.

ÁREA: CRAI - Publicaciones

Coordinador: M^a. Dolores Lobo

Misión: El Servicio de Publicaciones de la UNIA, en dependencia de la Secretaría General, apoya con su trabajo de producción editorial las labores culturales, investigadoras y docentes de la institución mediante una política activa y responsable de divulgación del pensamiento que potencie la cooperación con otras universidades e instituciones, especialmente las radicadas en Latinoamérica y el Magreb.

Visión: Las actuaciones del Servicio de Publicaciones ayudan a difundir mediante su labor editorial la imagen de la UNIA como impulsora de la cultura y la investigación potenciando a través de la coedición los valores de la cooperación, la tolerancia y la apertura a diferentes culturas y formas de pensamiento.

ÁREA: SERVICIOS GENERALES - Residencia/Hostelería

Coordinador: Yolanda Sauco López

Misión: El Servicio de Residencia, en dependencia de la Dirección General de la UNIA, desempeña labores de apoyo que facilitan y hacen agradable la estancia de los miembros de la comunidad universitaria en las diferentes sedes de la institución con criterios de adecuación a las necesidades de los usuarios, flexibilidad, agilidad, trato cordial, personalizado, respetuoso y humano.

Visión: Los profesionales que desempeñan su trabajo dentro del Servicio de Residencia desean contribuir a extender la imagen de la UNIA como un espacio en el que las actividades formativas y culturales se desarrollan en un ambiente residencial agradable, cómodo, flexible y limpio en el que la innovación es un criterio preferente que busca ofrecer el mejor servicio al usuario siendo respetuosos con medio ambiente.

ÁREA: SERVICIOS GENERALES – Mantenimiento

Coordinador: Emiliano Revilla Revilla

Misión: La Unidad de Mantenimiento, en dependencia de la Administración General de la UNIA, se ocupa de asegurar mediante actuaciones preventivas y correctivas el buen funcionamiento de los equipos e instalaciones de las diferentes sedes de la institución, realizando sus funciones con responsabilidad y agilidad, velando por la seguridad de las personas y por la preservación del medio ambiente. Asimismo, gestiona y hace el seguimiento de las obras o prestaciones de servicios encargadas a empresas externas, buscando el uso más eficiente de los recursos públicos y asegurando que tales empresas cumplen con la legislación vigente y aplican idénticos criterios de seguridad y respeto medioambiental que la UNIA.

Visión: La Unidad de Mantenimiento aspira a conseguir el mejor funcionamiento de instalaciones y equipos en las diferentes sedes mediante la intensificación de las actuaciones preventivas para reducir la necesidad de acciones correctivas e innovando de manera continua para lograr niveles crecientes de seguridad de las personas y ahorro energético.

ÁREA: SERVICIOS GENERALES – Conserjería

Coordinador: Francisco Gómez Gómez

Misión: El Servicio de Conserjería, dependiente de la Gerencia de la UNIA, presta con agilidad, flexibilidad y eficiencia servicios personalizados de apoyo al desempeño de las labores docentes, culturales y administrativas que se desarrollan en las diferentes sedes de la institución, controlando en paralelo el buen uso de los elementos dispuestos para tales fines.

Visión: El compromiso, la actualización permanente de sus habilidades y la vocación de servicio de los profesionales adscritos al Servicio de Conserjería debe conducir al desempeño de sus funciones con el mejor aprovechamiento de las nuevas tecnologías y en perfecta coordinación con las restantes unidades de la institución.

Mapas de procesos

Mapas de Procesos

Área apoyo equipo de Gobierno	P. Estratégicos	Los propios de la Universidad
	P. Clave	Gestión de la agenda institucional
		Gestión de la correspondencia y documentación
		Organización de actos
P. Apoyo	Empresas externas	

Área control interno	P. Estratégicos	Planificación y ejecución económica
		Planificación estructural
	P. Clave	Control interno
	P. Apoyo	Gestión económica
		Gestión de recursos humanos
Gestión de convenios		

Área acción cultural y participación social	P. Estratégicos	Planificación de programa cultural
		Planificación programa arte y pensamiento
		Planificación foros formativos de gestión cultural
	P. Clave	Gestión de las actividades culturales
		Arte y pensamiento
	P. Apoyo	Gestión económica
		Informática
		Convenios
		Secretaría general
		Calidad
		Fiscalización
		Empresas externas
		Atención telefónica y de personal
Registro		
Comunicación		

Área CRAI Biblioteca	P. Estratégicos	Planificación estratégica
		Comunicación
		Gestión de Recursos
		Alianzas
		Formación del personal
	P. Clave	Proceso técnico
		Acceso al documento
	P. Apoyo	Gestión económica
		Informática
		Limpieza
		Ordenación Académica
		Conserjería

Área Audiovisuales	P. Estratégicos	Planificación del servicio
		Relaciones institucionales
	P. Clave	Producción
		Asistencia técnica
		Gestión de la incorporación de fondos audiovisuales
	P. Apoyo	Informática
		Conserjería
		Biblioteca

Área publicaciones	P. Estratégicos	Planificación estratégica de la universidad
		Planificación de la unidad
		Alianzas
	P. Clave	Gestión de publicaciones
	P. Apoyo	Gestión económica
		Informática
		Mantenimiento
		Biblioteca
		Empresas externas
Servicio audiovisuales		

Área gestión económica	P. Estratégicos	Planificación plurianual económica
		Planificación académica
		Planificación de presupuestos
	P. Clave	Gestión de ingresos
		Contratación
		Gestión del gasto
		Gestión de liquidaciones profesorado
	P. Apoyo	Gestión de convenios y subvenciones*
		Registro
		Informática
		Bancos
		Biblioteca
Ordenación académica		
Auditorías externas		

Área recursos humanos	P. Estratégicos	Planificación presupuestaria
		Planificación de recursos humanos
		Planificación formativa
	P. Clave	Gestión de nóminas
		Gestión de personal
		Gestión de la formación del PAS
	P. Apoyo	Gestión económica
		Informática
		Registro
		Control Interno
		Conserjería
		Bancos
Auditorías		
Archivo		

Área registro	P. Estratégicos	Planificación del registro
	P. Clave	Gestión del registro de entradas y salidas
	P. Apoyo	Informática
		Mantenimiento
		Archivo

Área gestión académica	P. Estratégicos	Planificación estratégica de la universidad
		Comisión académica
		Comisiones externas
	P. Clave	Gestión de becas
		Gestión de títulos
		Gestión de propuestas académicas
		Gestión de planes de estudios
		Gestión de admisión y matrícula
	P. Apoyo	Gestión económica
		Informática
		Prensa
		Proveedores
		Calidad
		Biblioteca
Residencia		
Infraestructura		
	Registro	
	Comunicación	

Área gestión de las TICS	P. Estratégicos	Alianzas
		Planificación
	P. Clave	Administración de servicios
		Asistencia a usuarios/clientes
		Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información, aplicaciones y B.D.
	P. Apoyo	Adquisiciones
		Suministros fungibles
	Mantenimiento y Conserjería	

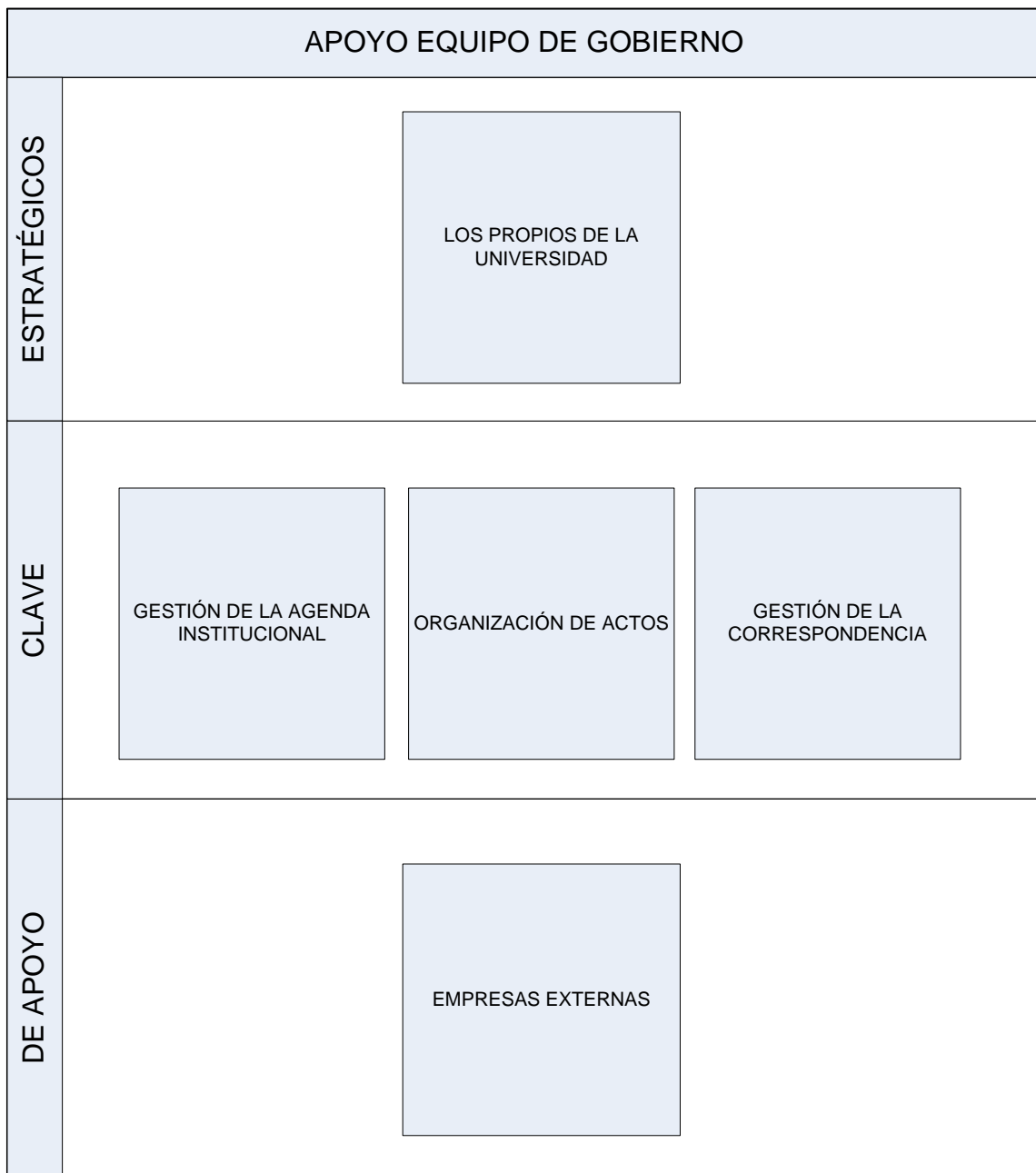
Área planificación y calidad	P. Estratégicos	Dirección y planificación estratégica
		Relaciones con otras instituciones
		Elaboración de políticas de calidad
	P. Clave	Estudios de satisfacción
		Gestión y soporte de planificación estratégica
		Evaluaciones
	P. Apoyo	Procesos de sistemas de información
		Informática
		Comunicación corporativa
Recursos humanos		

Área de gestión de la comunicación	P. Estratégicos	Elaboración de las políticas de comunicación
		Comunicación corporativa
	P. Clave	Gestión de la comunicación
		Gestión Económica
	P. Apoyo	Informática
		Extensión universitaria y actividades culturales
		Gerencia
		Mantenimiento y limpieza
		Empresas externas
		Relaciones Internacionales
		Ordenación Académica e Investigación
		Registro
Gabinete Rector		

Área residencias	P. Estratégicos	Planificación de la unidad
		Planificación estratégica de la universidad
		Ordenación académica
		Dirección
	P. Clave	Gestión de la residencia
		Gestión de la restauración
	P. Apoyo	Informática
		Administración
		Contratación y mantenimiento
		Cafeterías
	Seguridad y conserjería	
	Lavandería	

Área conserjería	P. Estratégicos	Planificación académica
		Planificación de actividades culturales
		Administración
	P. Clave	Gestión de espacios
		Gestión de la correspondencia
		Gestión del almacén
	P. Apoyo	Informática
		Mantenimiento
		Compras
		Limpieza
	Audiovisuales	

Área mantenimiento	P. Estratégicos	Gestión de recursos
		Gestión de ahorro energético
	P. Clave	Mantenimiento correctivo
	P. Apoyo	Compras

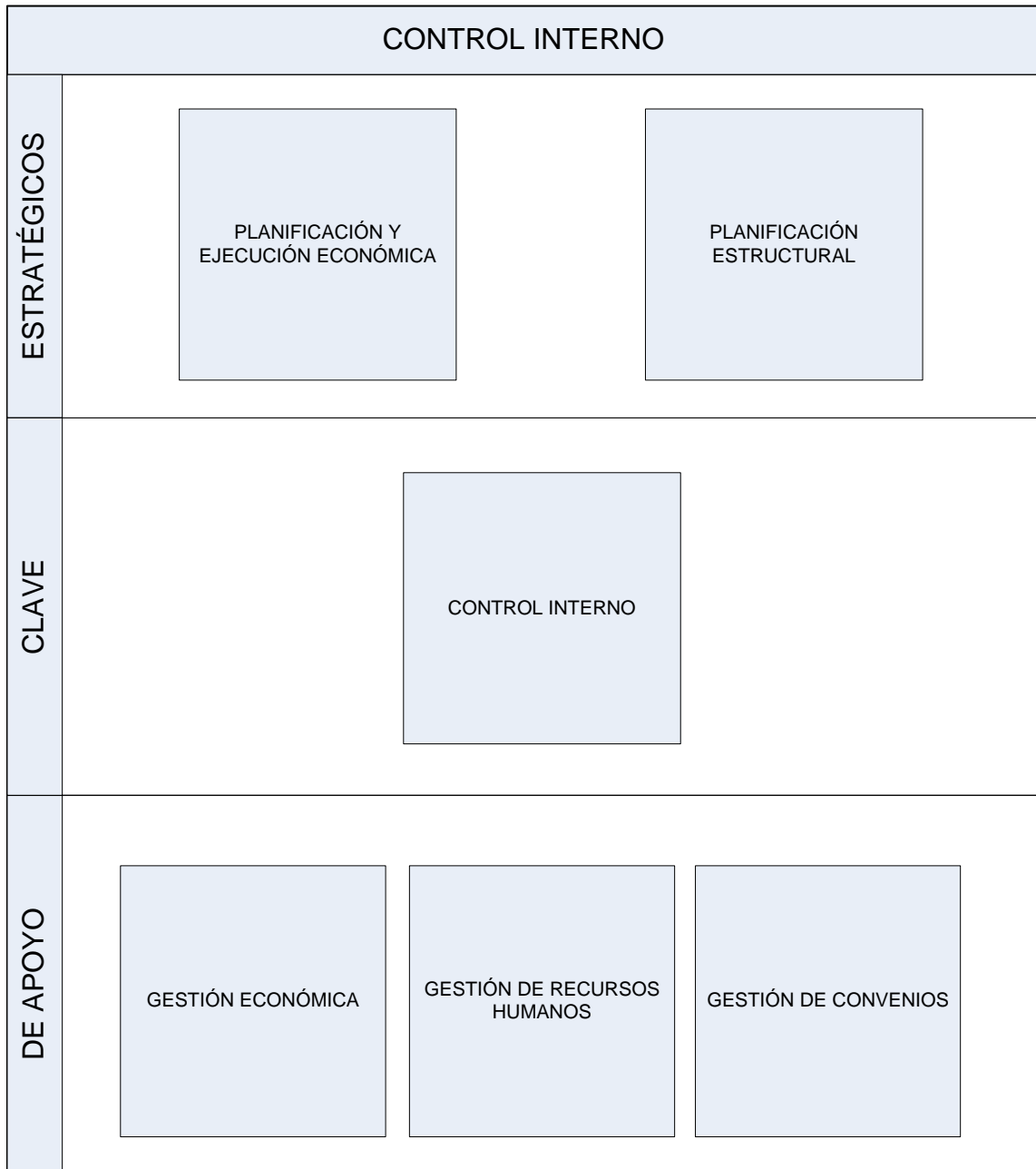


Descripción:

Mapa de procesos del área de Apoyo al Equipo de Gobierno de la Universidad Internacional de Andalucía.

Fecha: 19/06/2008

Versión del documento: 1.1

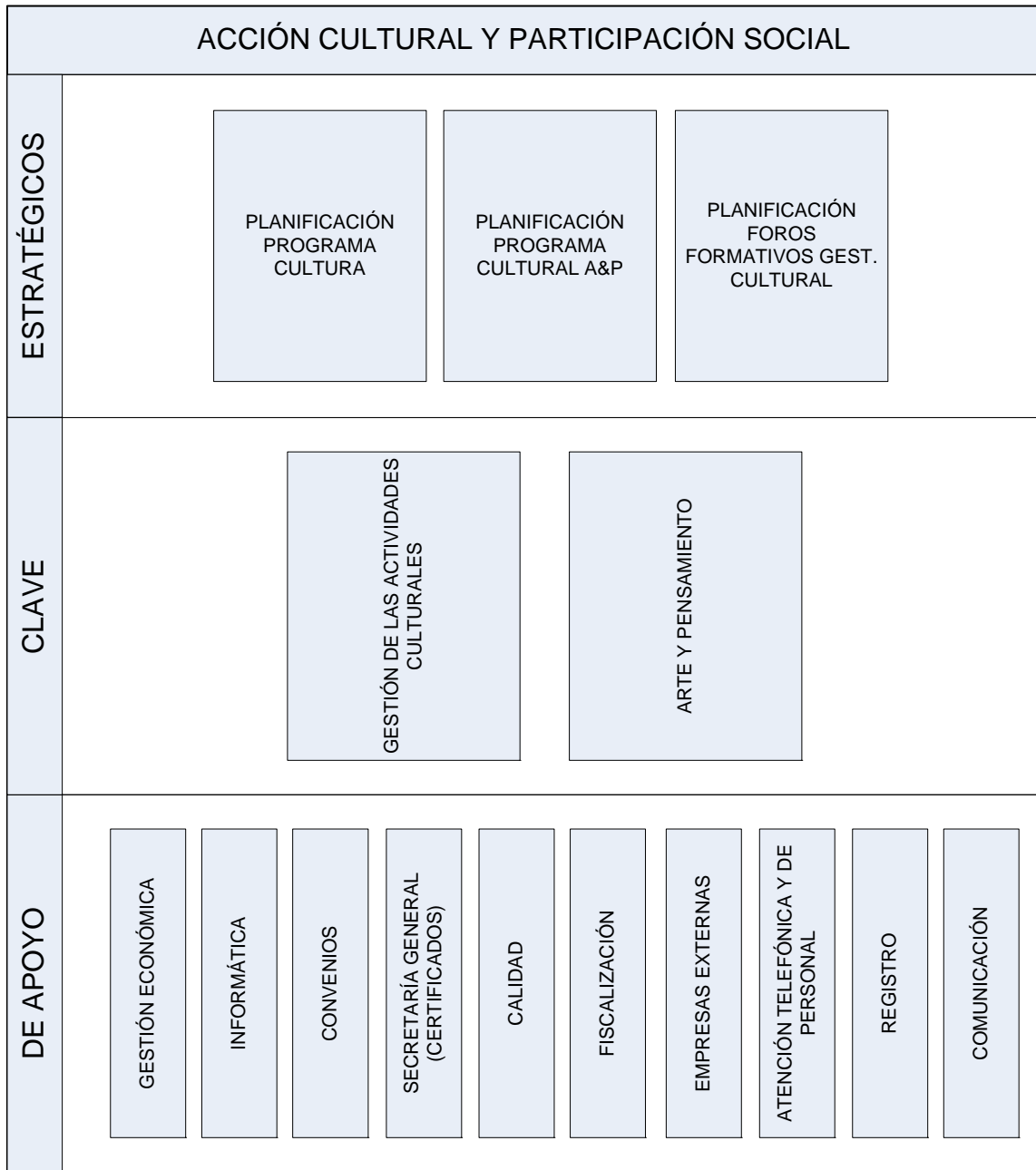


Descripción:

Mapa de procesos del área de Control Interno de la Universidad Internacional de Andalucía.

Fecha: 16/10/2008

Versión del documento: 1.1

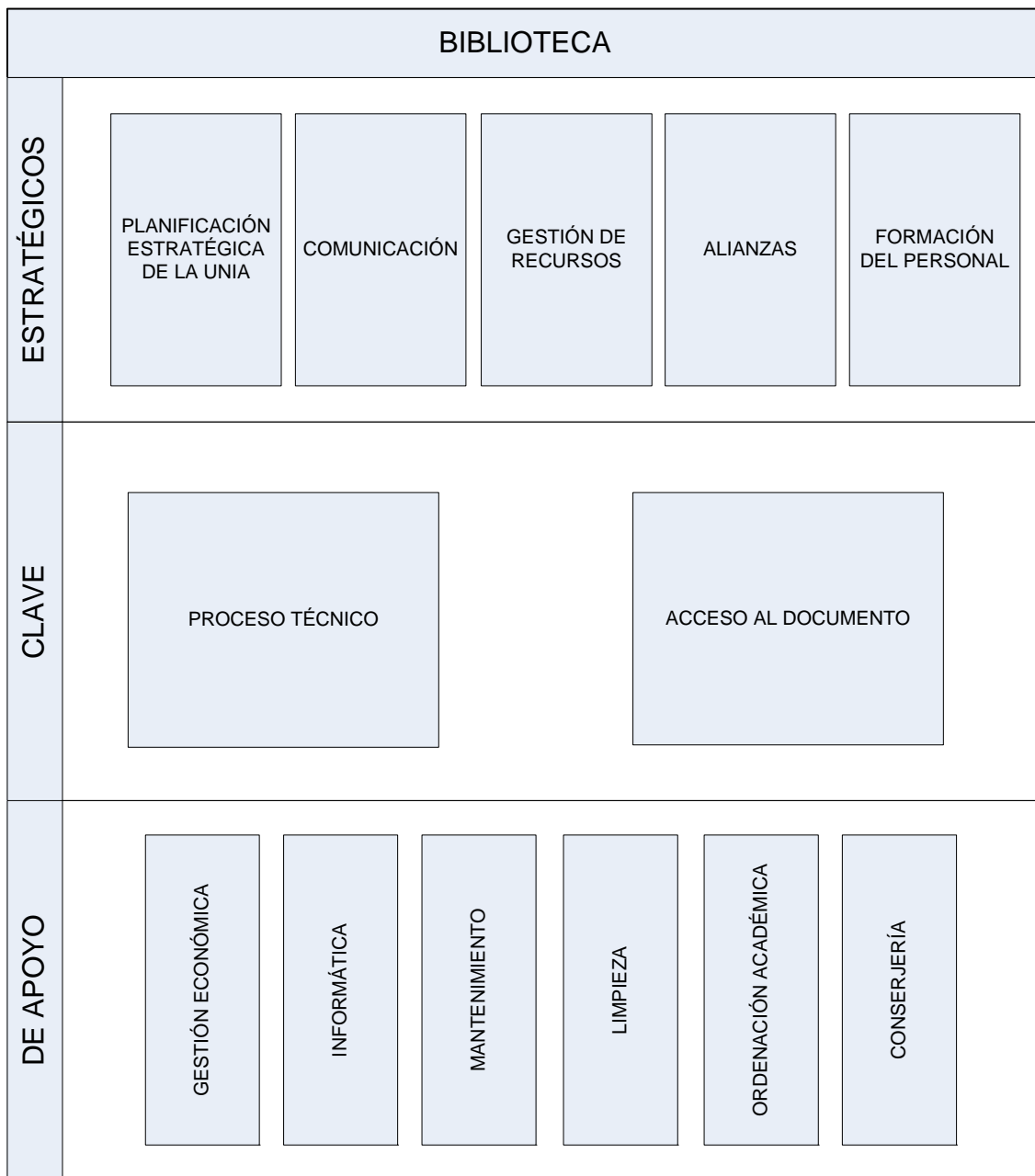


Descripción:

Mapa de procesos del área de Acción Cultural y Participación Social de la Universidad Internacional de Andalucía.

Fecha: 16/10/2008

Versión del documento: 1.1

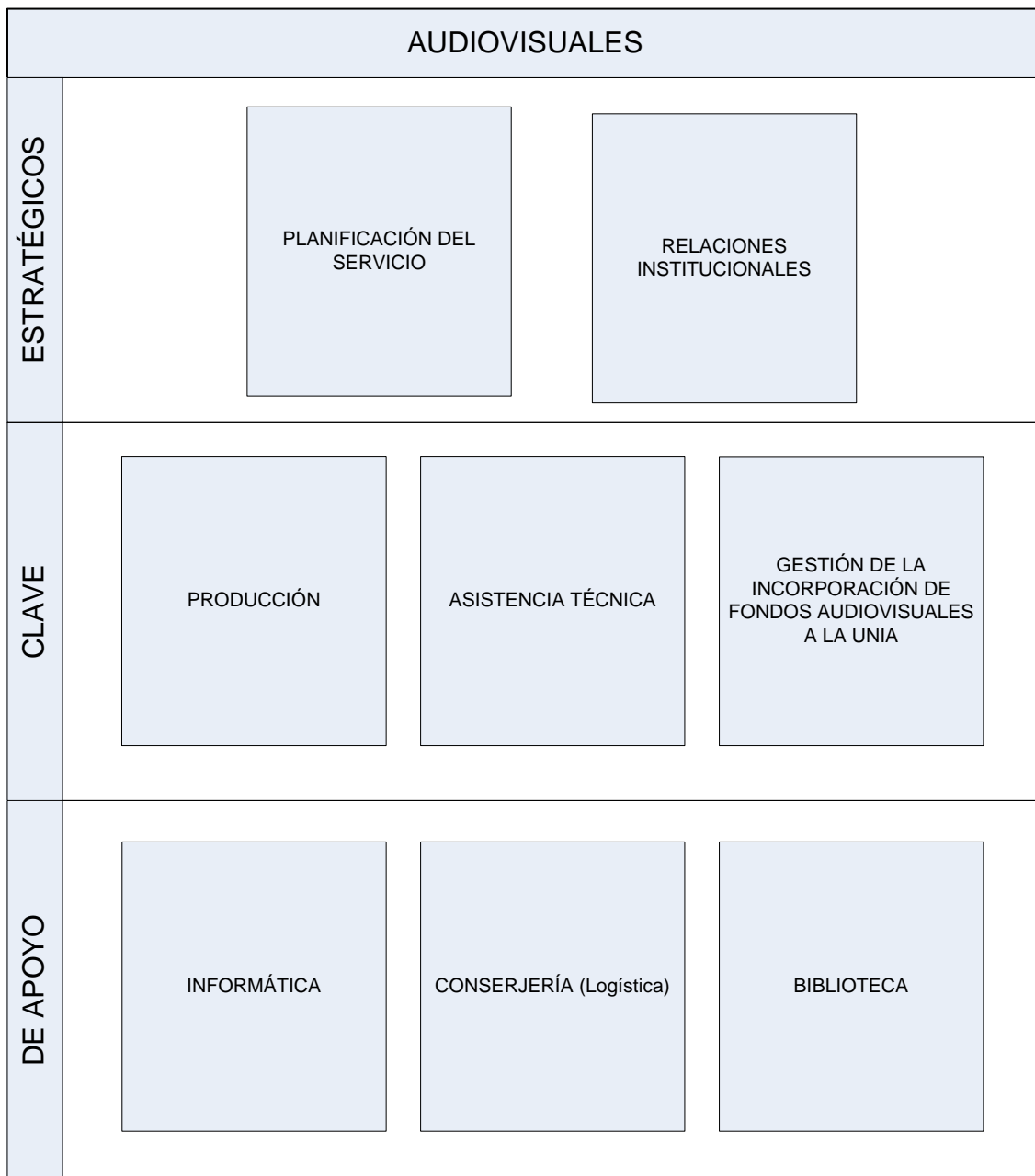


Descripción:

Mapa de procesos del área de Biblioteca de la Universidad Internacional de Andalucía.

Fecha: 19/06/2008

Versión del documento: 1.1

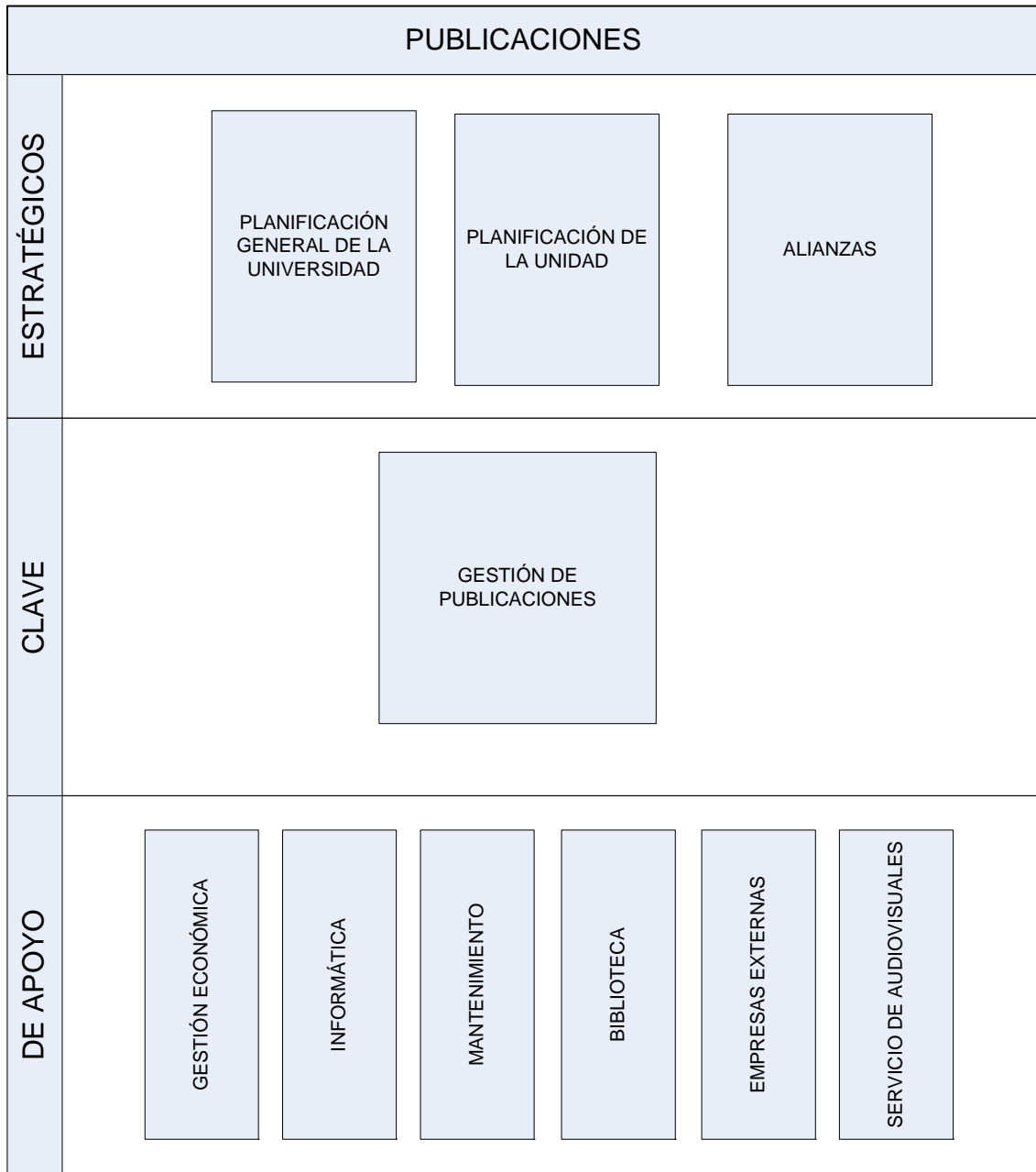


Descripción:

Mapa de procesos del área de Audiovisuales de la Universidad Internacional de Andalucía.

Fecha: 19/06/2008

Versión del documento: 1.1

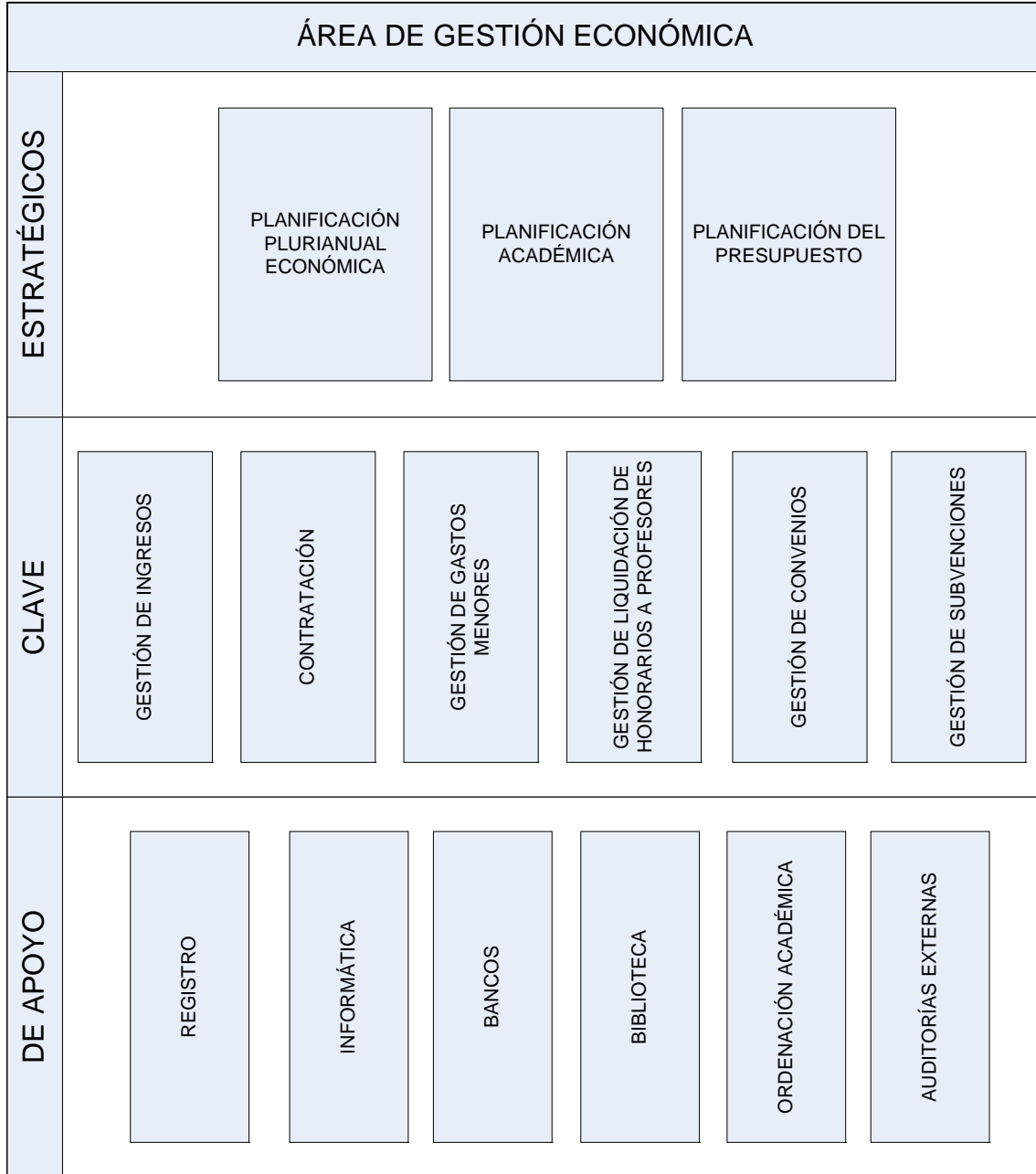


Descripción:

Mapa de procesos del área de Publicaciones de la Universidad Internacional de Andalucía.

Fecha: 19/06/2008

Versión del documento: 1.1

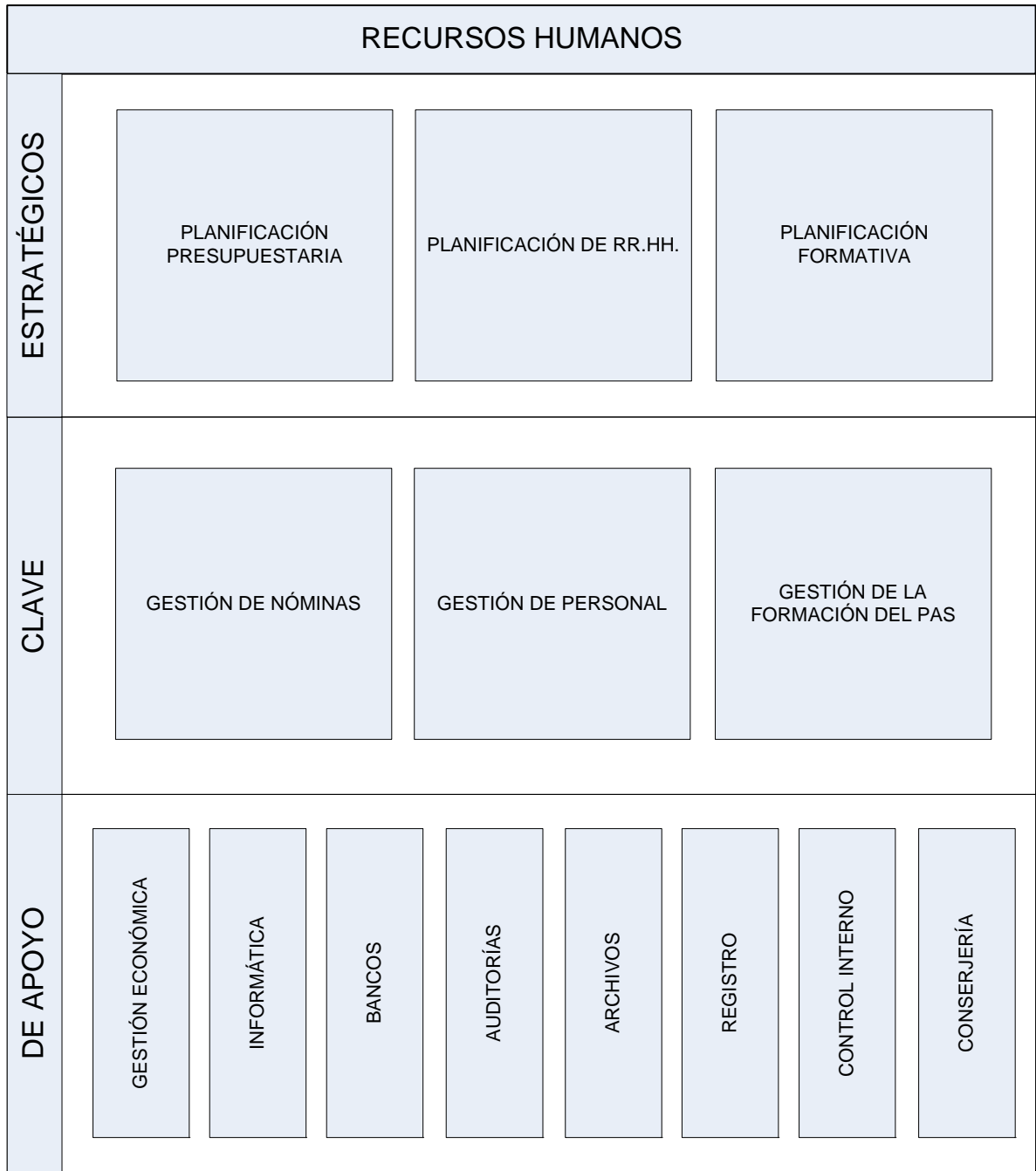


Descripción:

Mapa de procesos del área de Gestión Económica de la Universidad Internacional de Andalucía.

Fecha: 16/10/2008

Versión del documento: 1.1

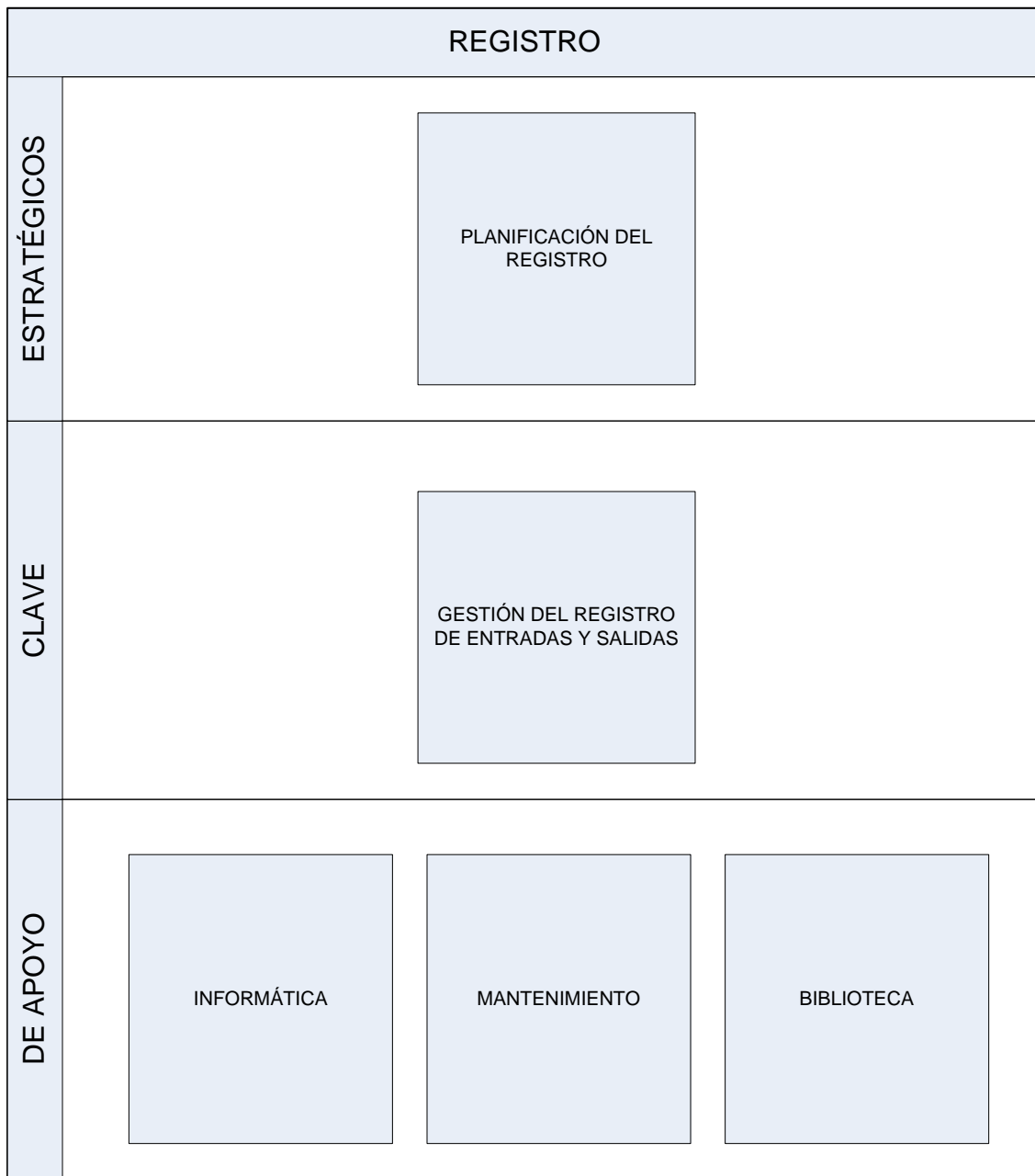


Descripción:

Mapa de procesos del área de Recursos Humanos de la Universidad Internacional de Andalucía.

Fecha: 19/06/2008

Versión del documento: 1.1

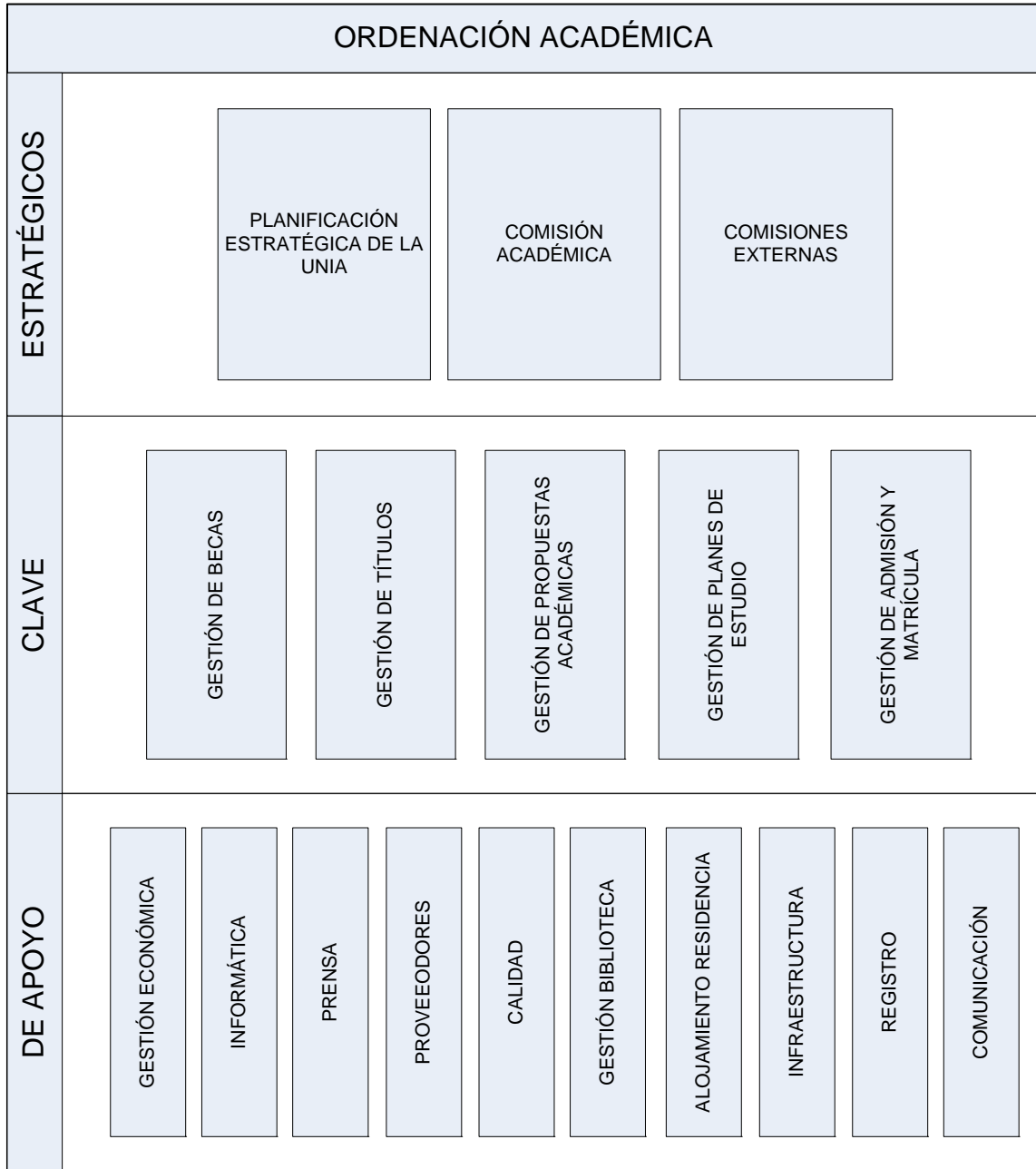


Descripción:

Mapa de procesos del área de Registro de la Universidad Internacional de Andalucía.

Fecha: 19/06/2008

Versión del documento: 1.1

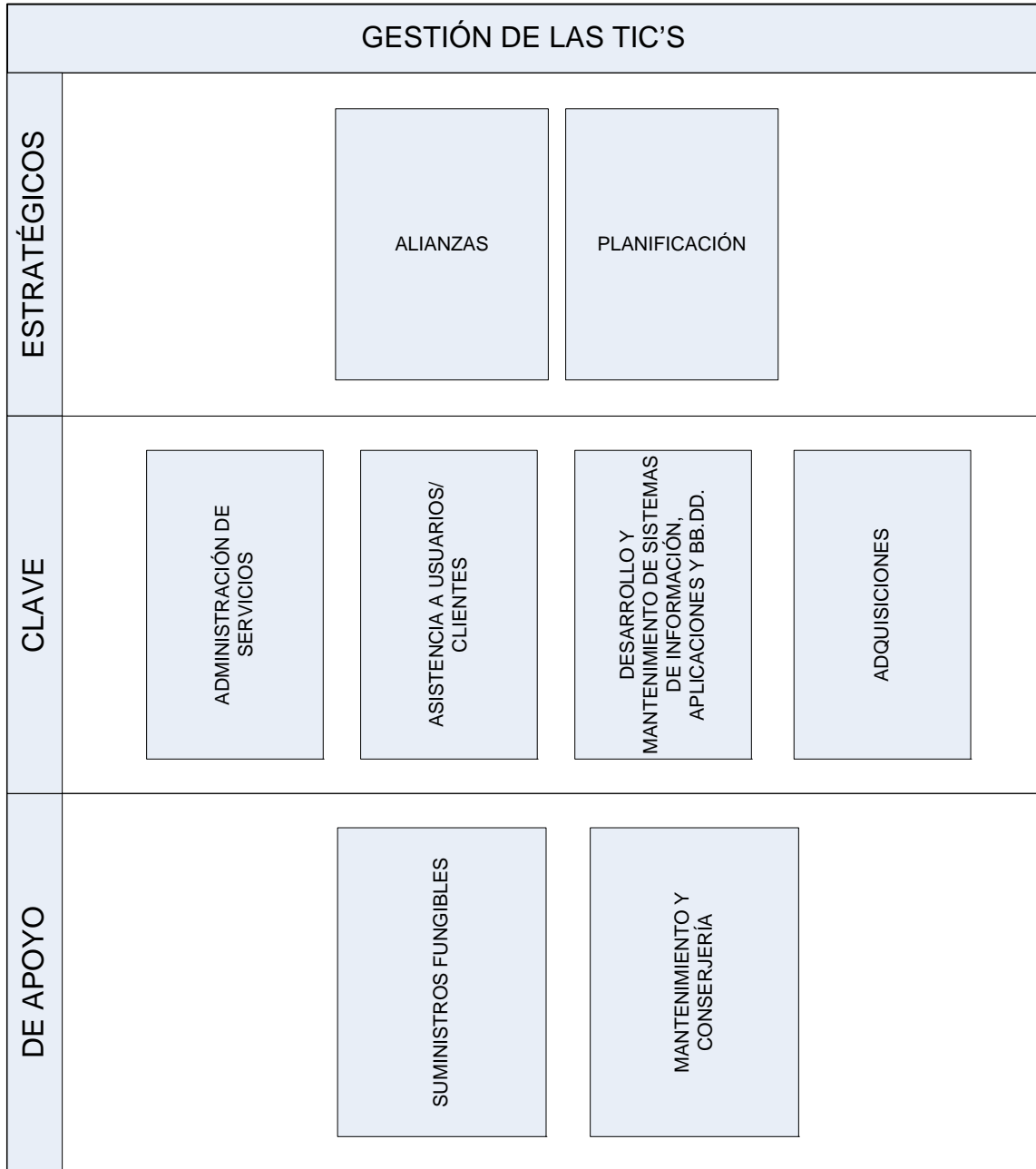


Descripción:

Mapa de procesos del área de Gestión Académica de la Universidad Internacional de Andalucía.

Fecha: 16/10/2008

Versión del documento: 1.1

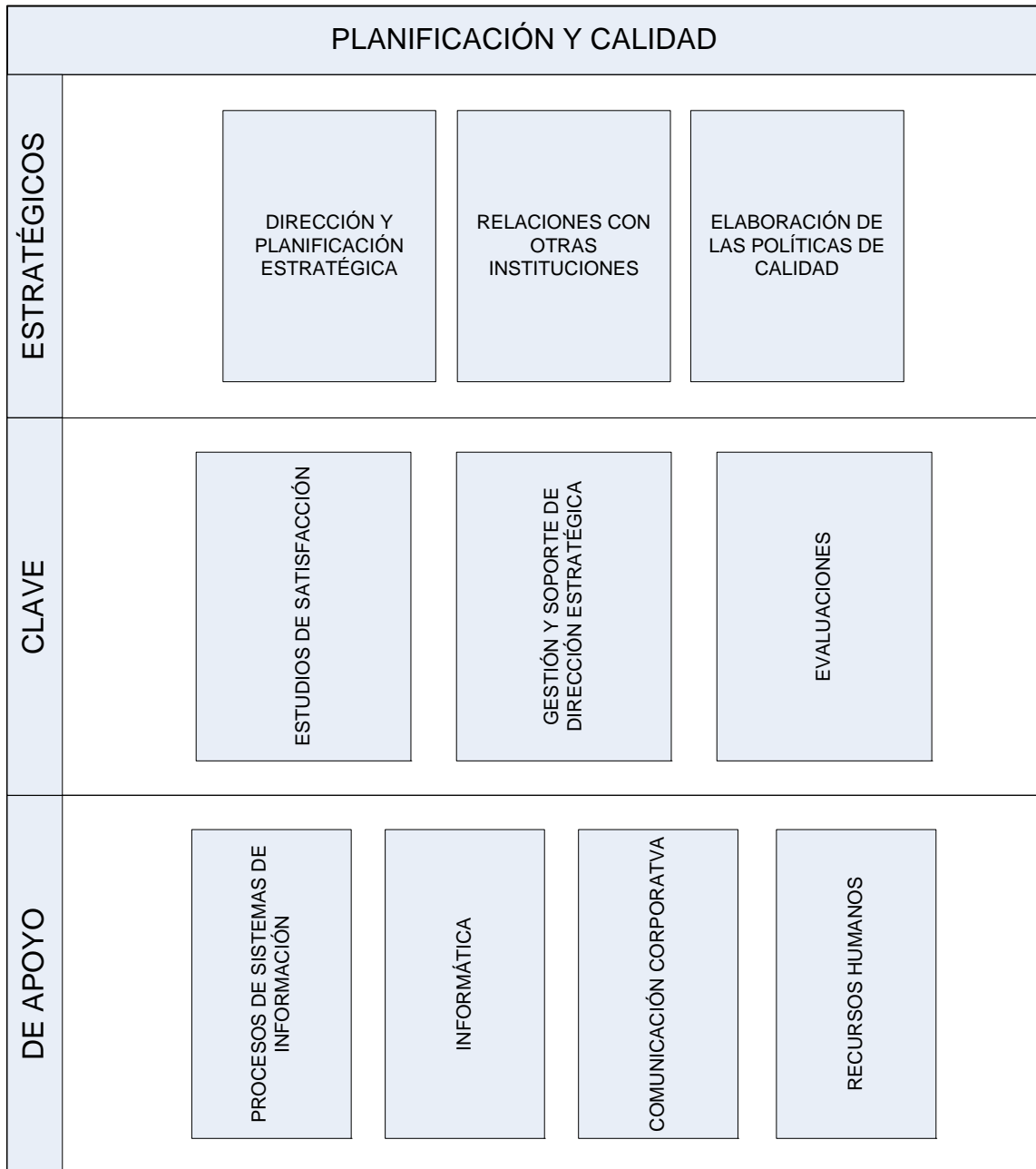


Descripción:

Mapa de procesos del área de Gestión de las TIC's de la Universidad Internacional de Andalucía.

Fecha: 16/10/2008

Versión del documento: 1.1

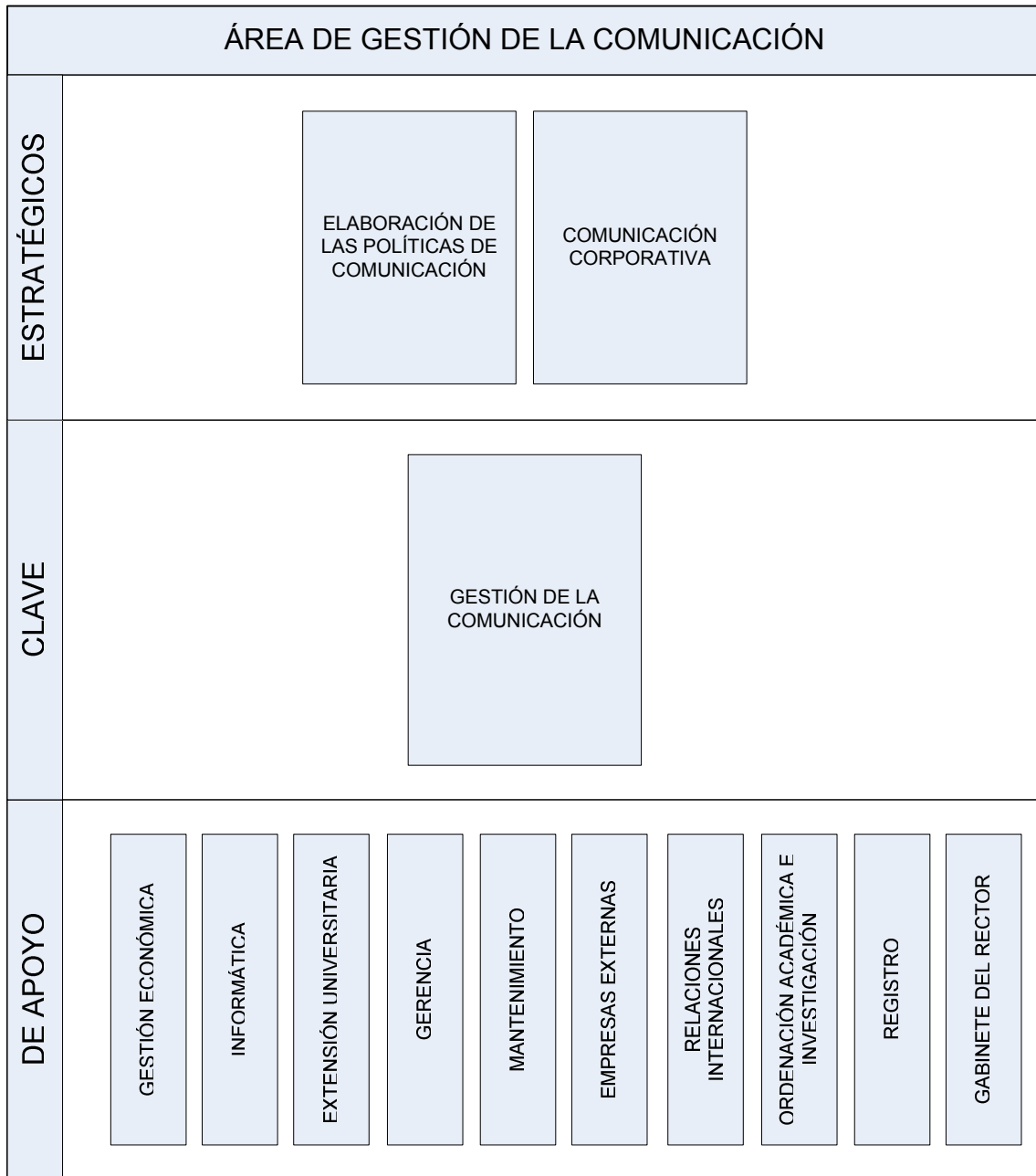


Descripción:

Mapa de procesos del área de Planificación y Calidad de la Universidad Internacional de Andalucía.

Fecha: 16/10/2008

Versión del documento: 1.1

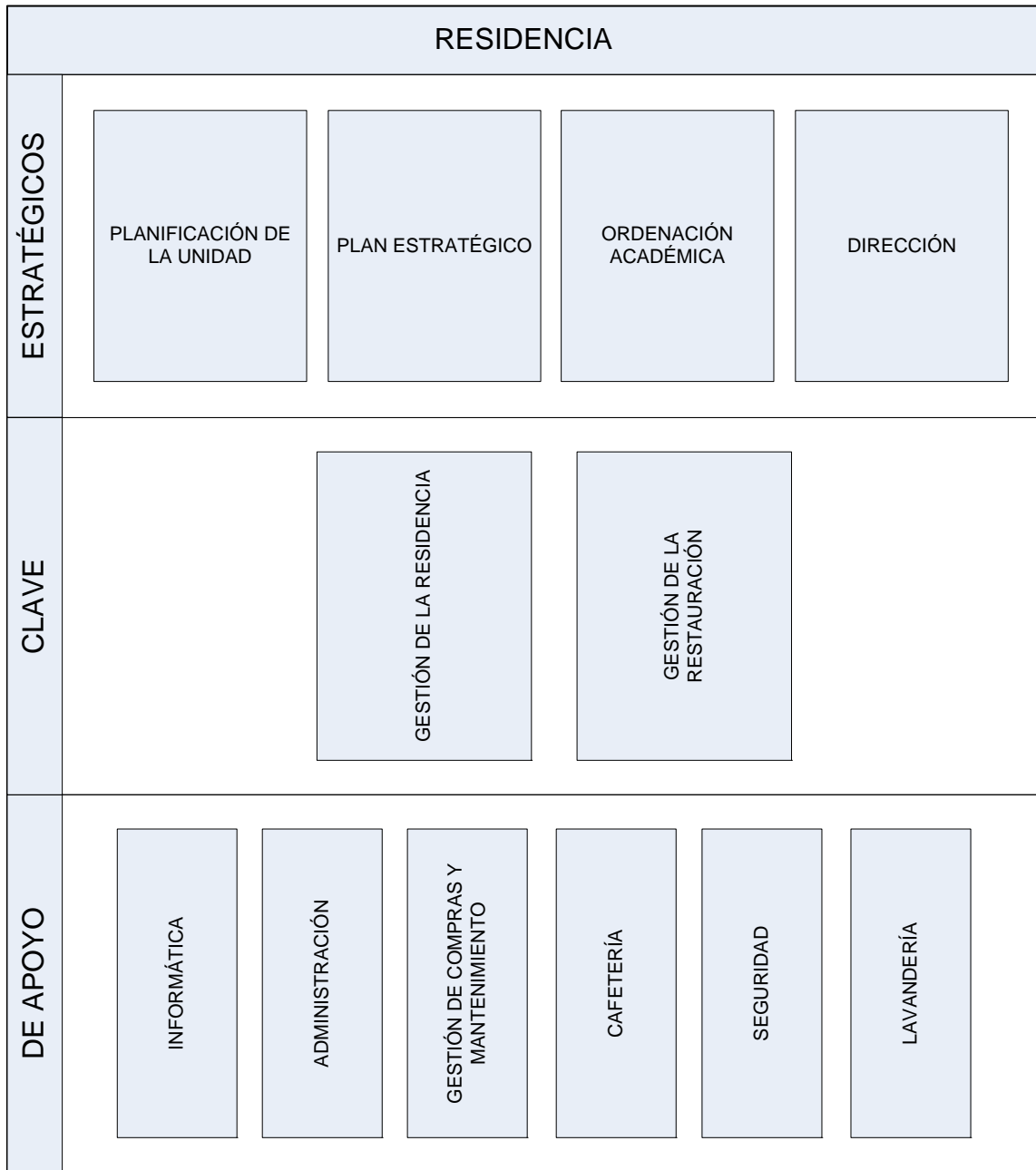


Descripción:

Mapa de procesos del área de Gestión de la Comunicación de la Universidad Internacional de Andalucía.

Fecha: 16/10/2008

Versión del documento: 1.1

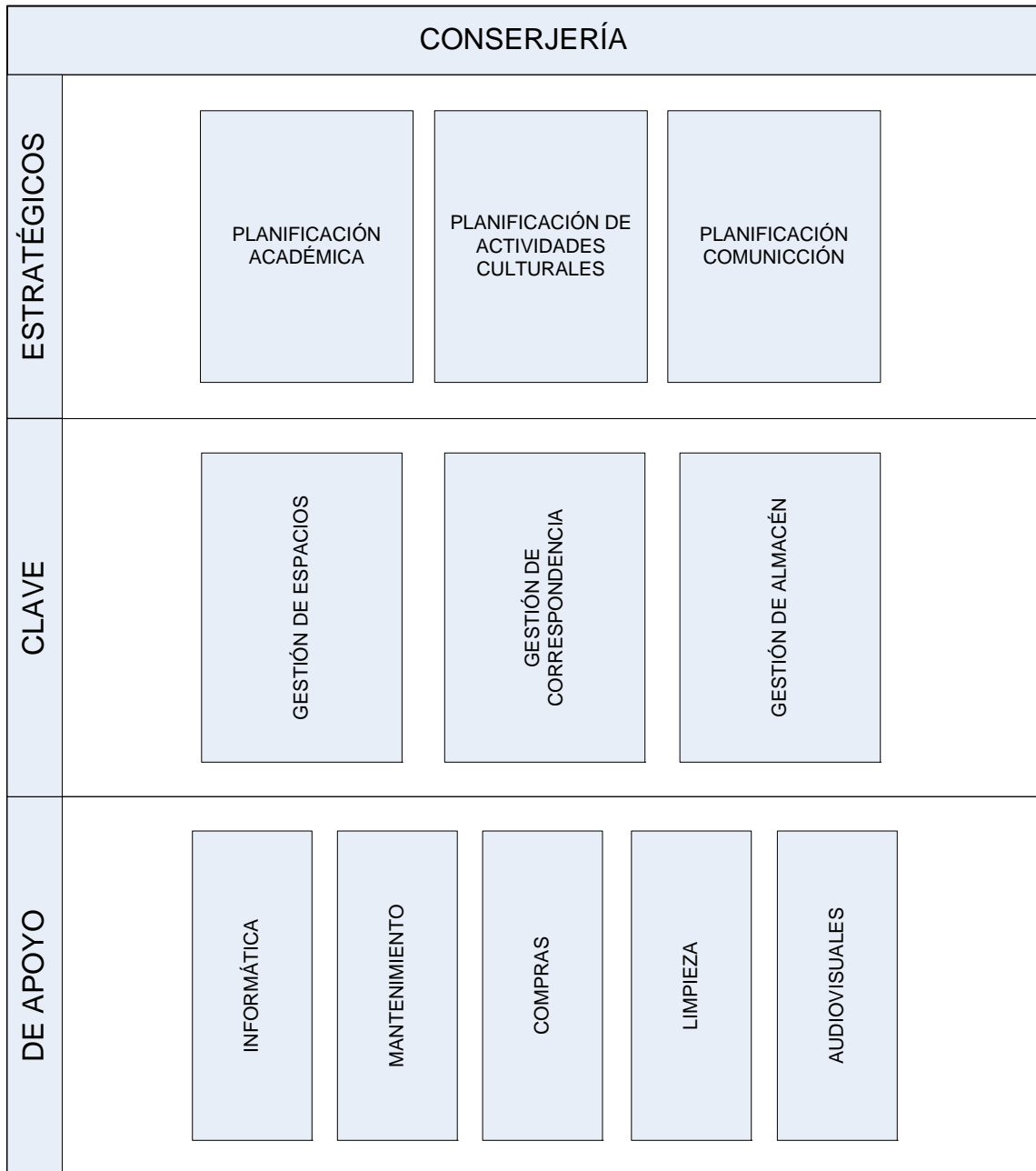


Descripción:

Mapa de procesos del área de Residencia Social de la Universidad Internacional de Andalucía.

Fecha: 16/10/2008

Versión del documento: 1.1

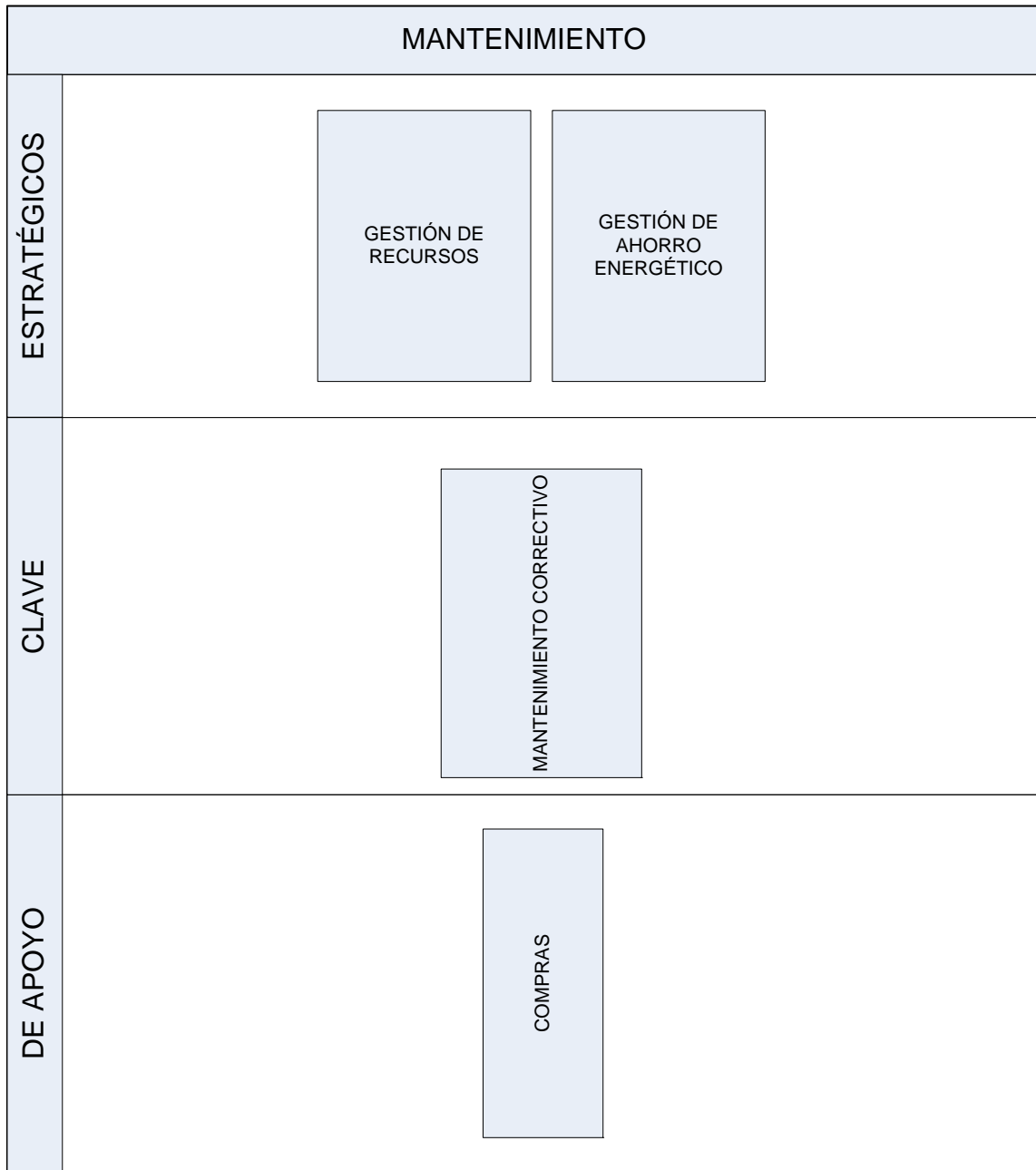


Descripción:

Mapa de procesos del área de Conserjería de la Universidad Internacional de Andalucía.

Fecha: 16/10/2008

Versión del documento: 1.1



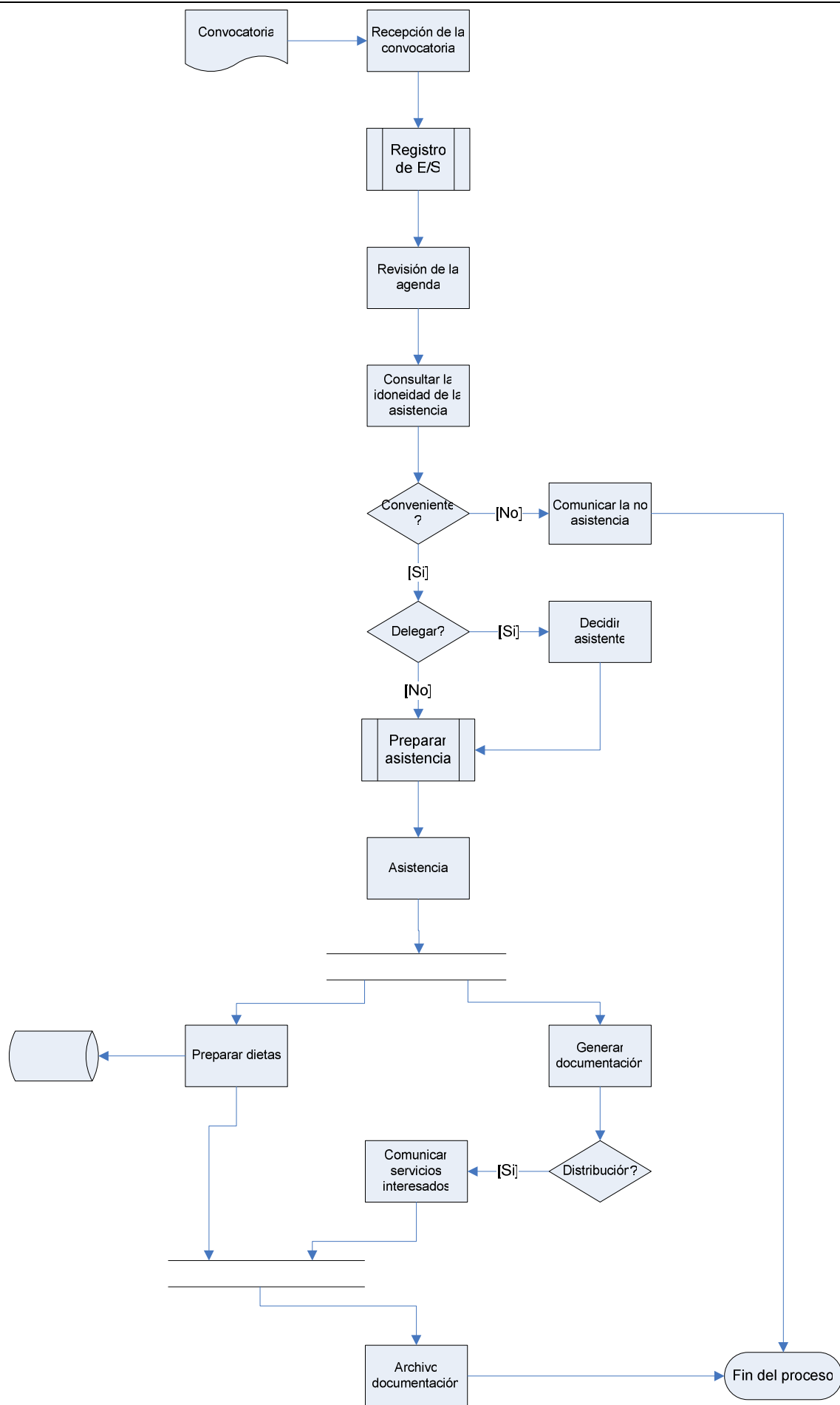
Descripción:

Mapa de procesos del área de mantenimiento de la Universidad Internacional de Andalucía.

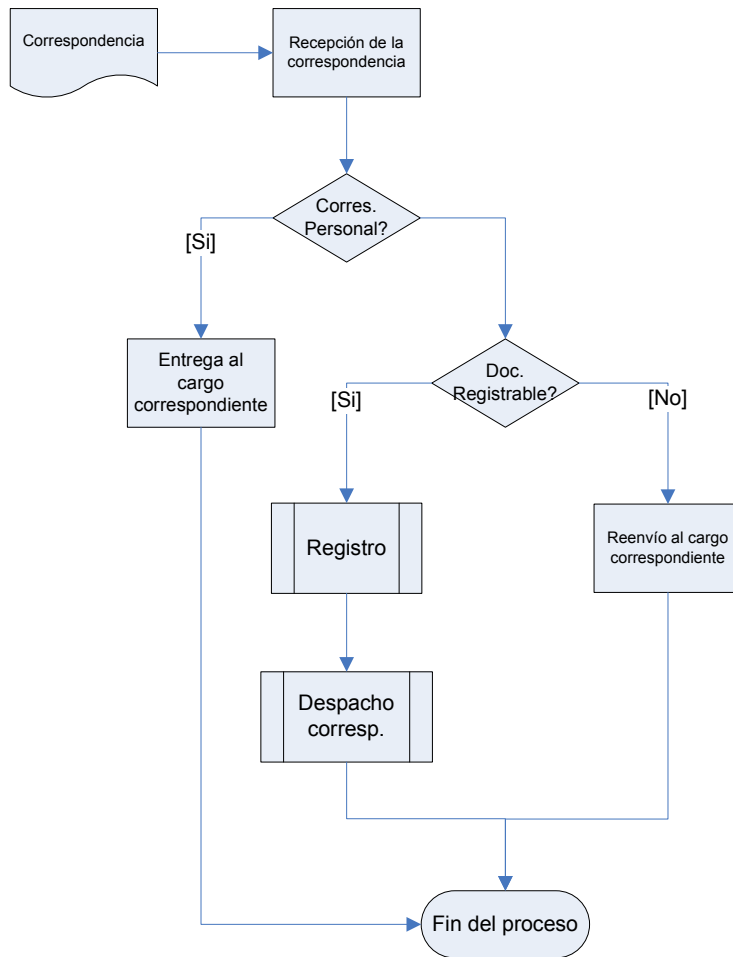
Fecha: 16/10/2008

Versión del documento: 1.1

Diagramas de flujo de los procesos clave



Descripción:	Nombre del Proceso: Gestión de la agenda institucional
	Propietario del Proceso:
	Fecha: 4/01/2008 Versión del documento: 1.1



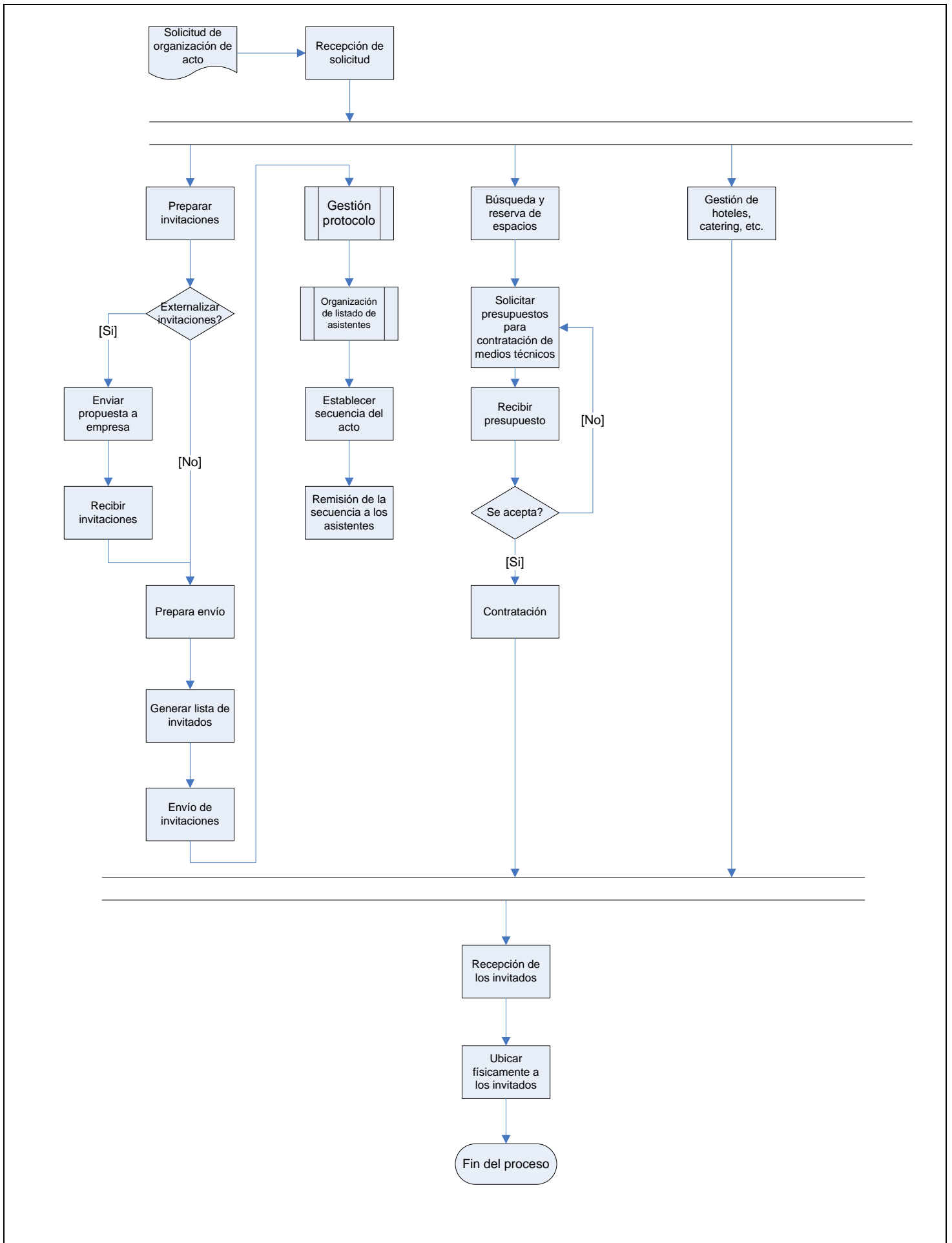
Descripción:

Nombre del Proceso: Gestión de la correspondencia

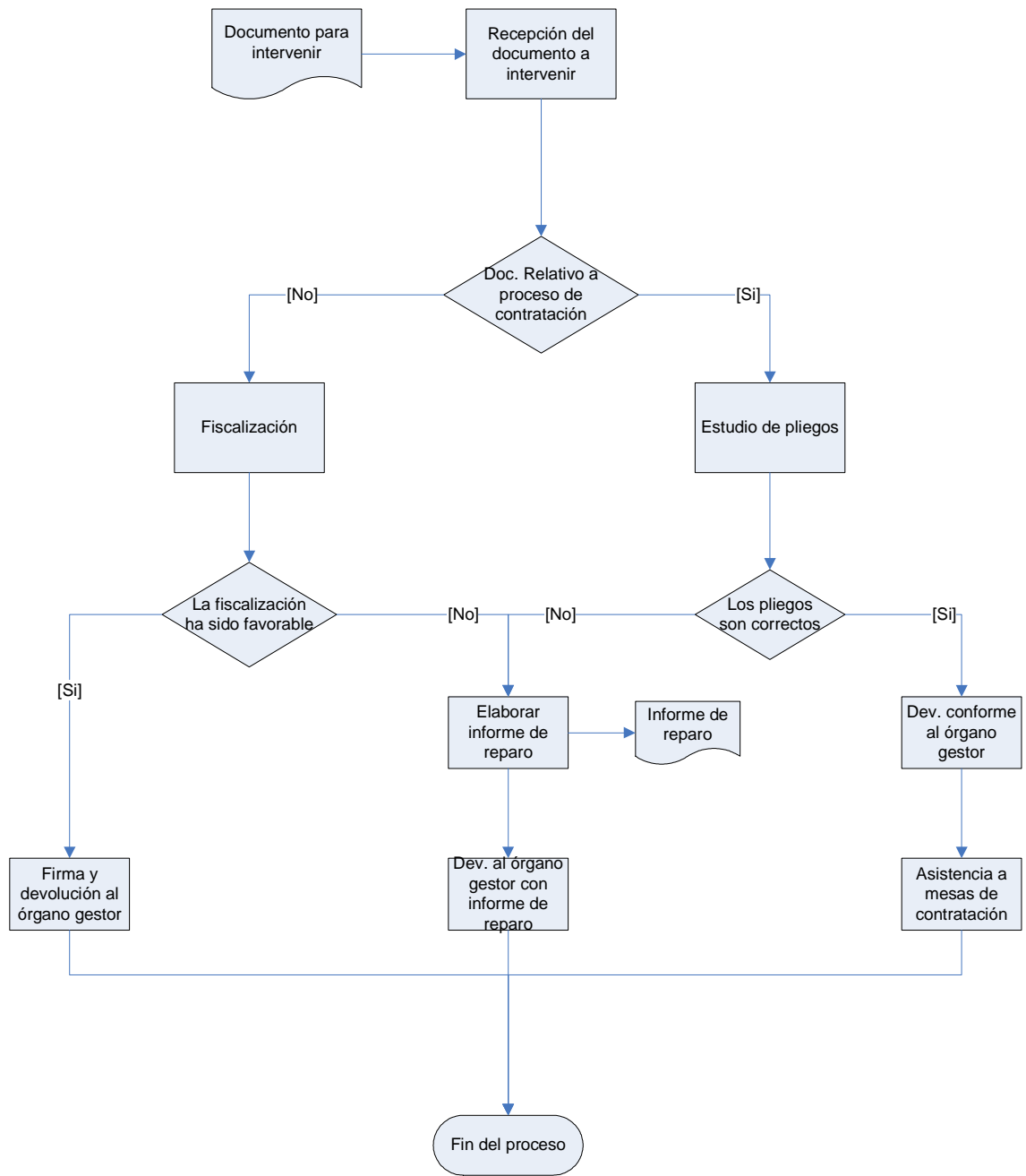
Propietario del Proceso:

Fecha: 4/01/2008

Versión del documento: 1.1



Descripción:	Nombre del Proceso: Gestión de la Organización de Actos
	Propietario del Proceso: Gerencias de Sede
	Fecha: 04/01/2008 Versión del documento: 1.1



Descripción:

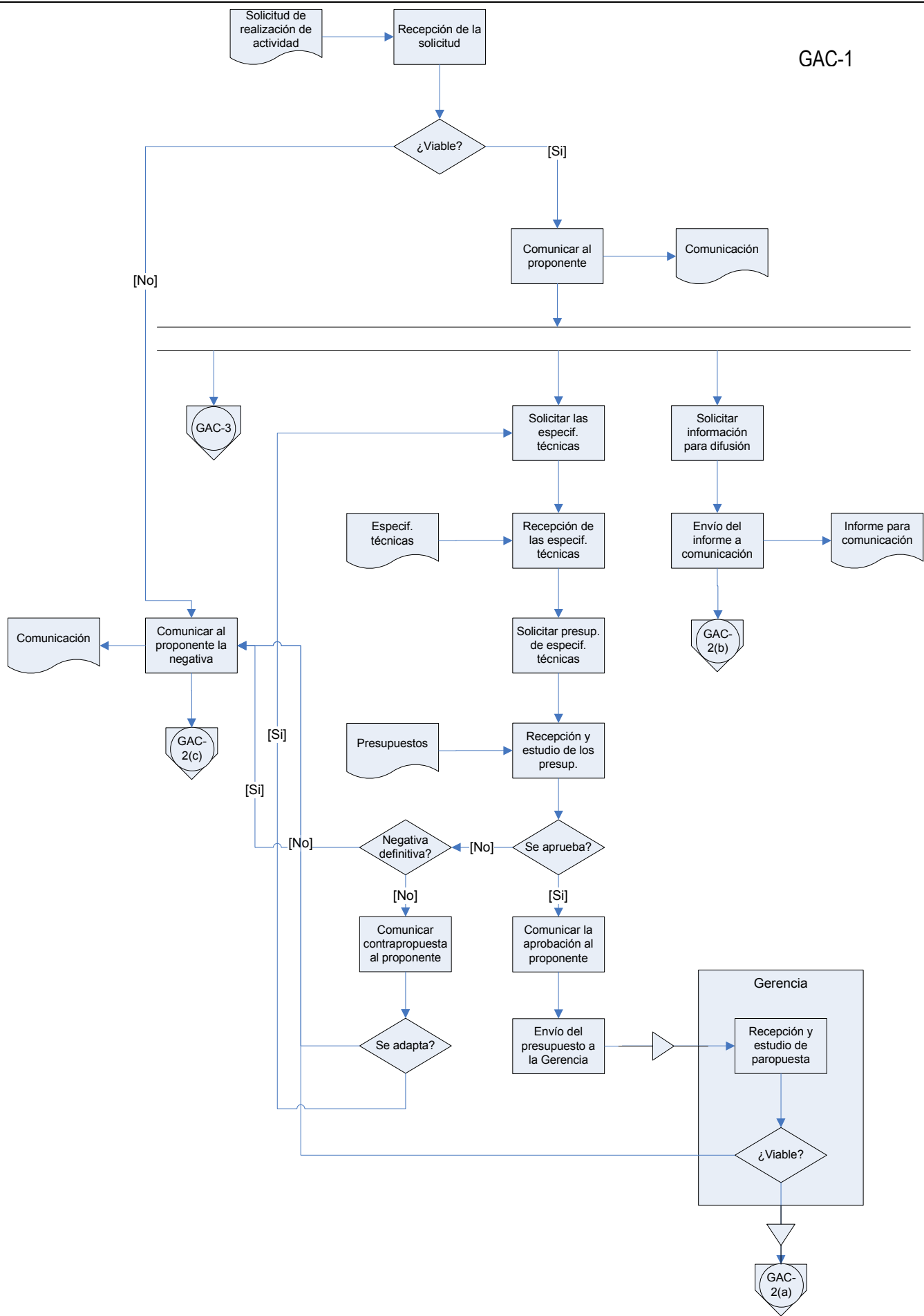
Diagrama de flujo de datos del proceso para la intervención de la documentación por parte del Servicio de Control Interno

Nombre del Proceso: Intervención

Propietario del Proceso: Jefe de Servicio de Control Interno

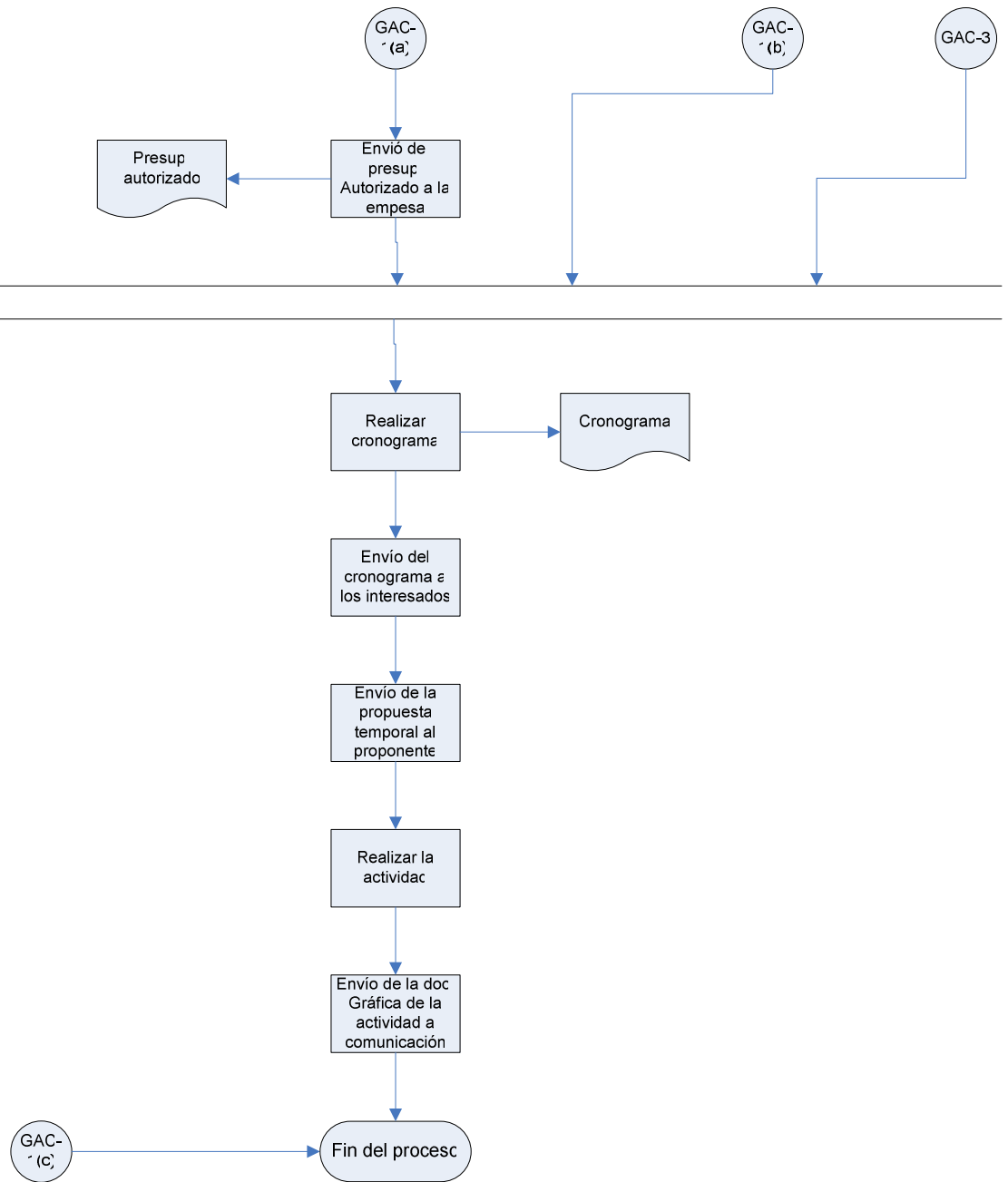
Fecha: 15/11/2007

Versión del documento: 1.1



Descripción:	Nombre del Proceso: Gestión de actividades culturales
	Propietario del Proceso: Coordinador del área acción cultural y PS
	Fecha: 14/01/2008 Versión del documento: 1.1

GAC-2



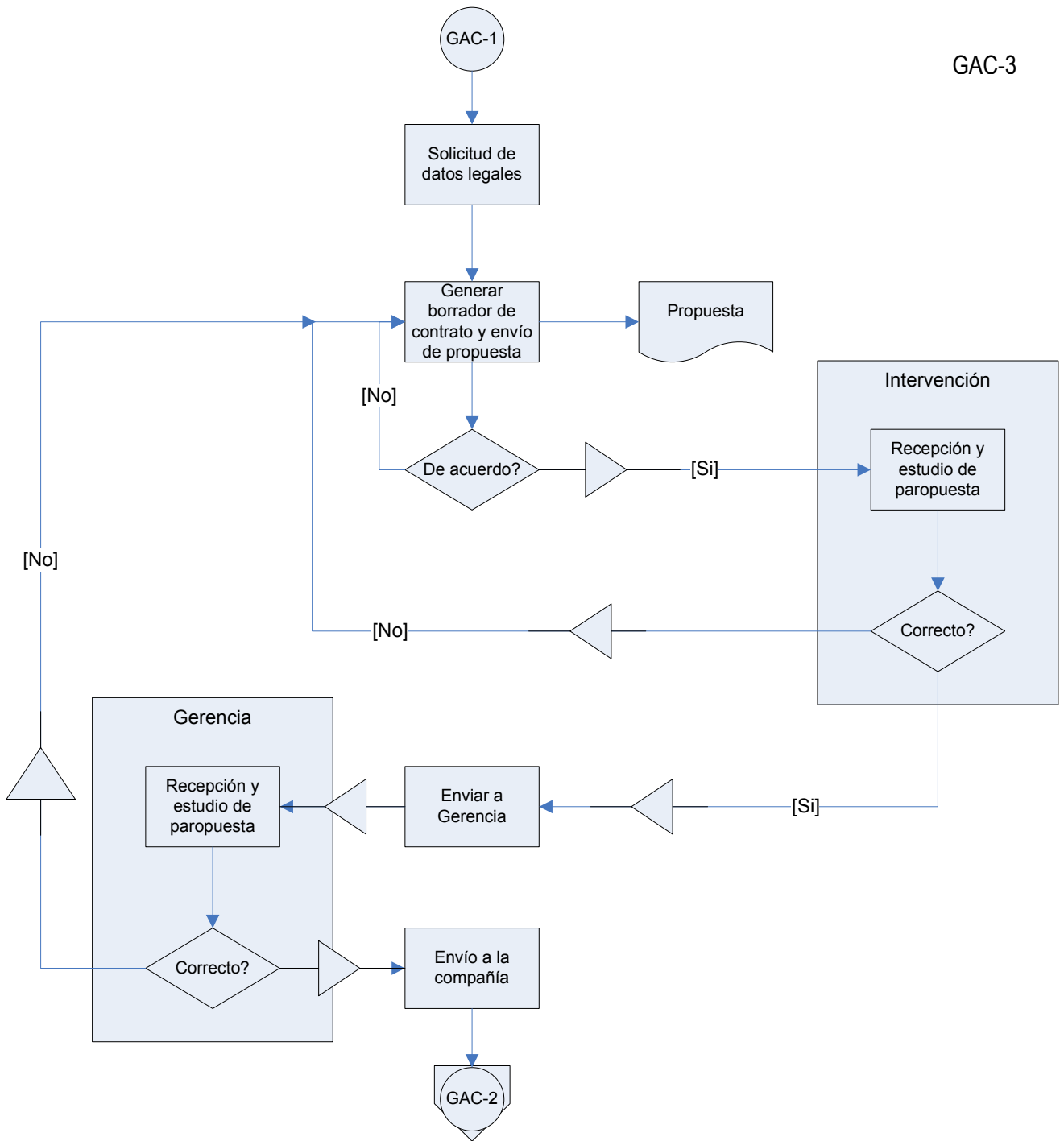
Descripción:

Nombre del Proceso: Gestión de actividades culturales

Propietario del Proceso: Coordinador del área acción cultural y PS

Fecha: 14/01/2008

Versión del documento: 1.1



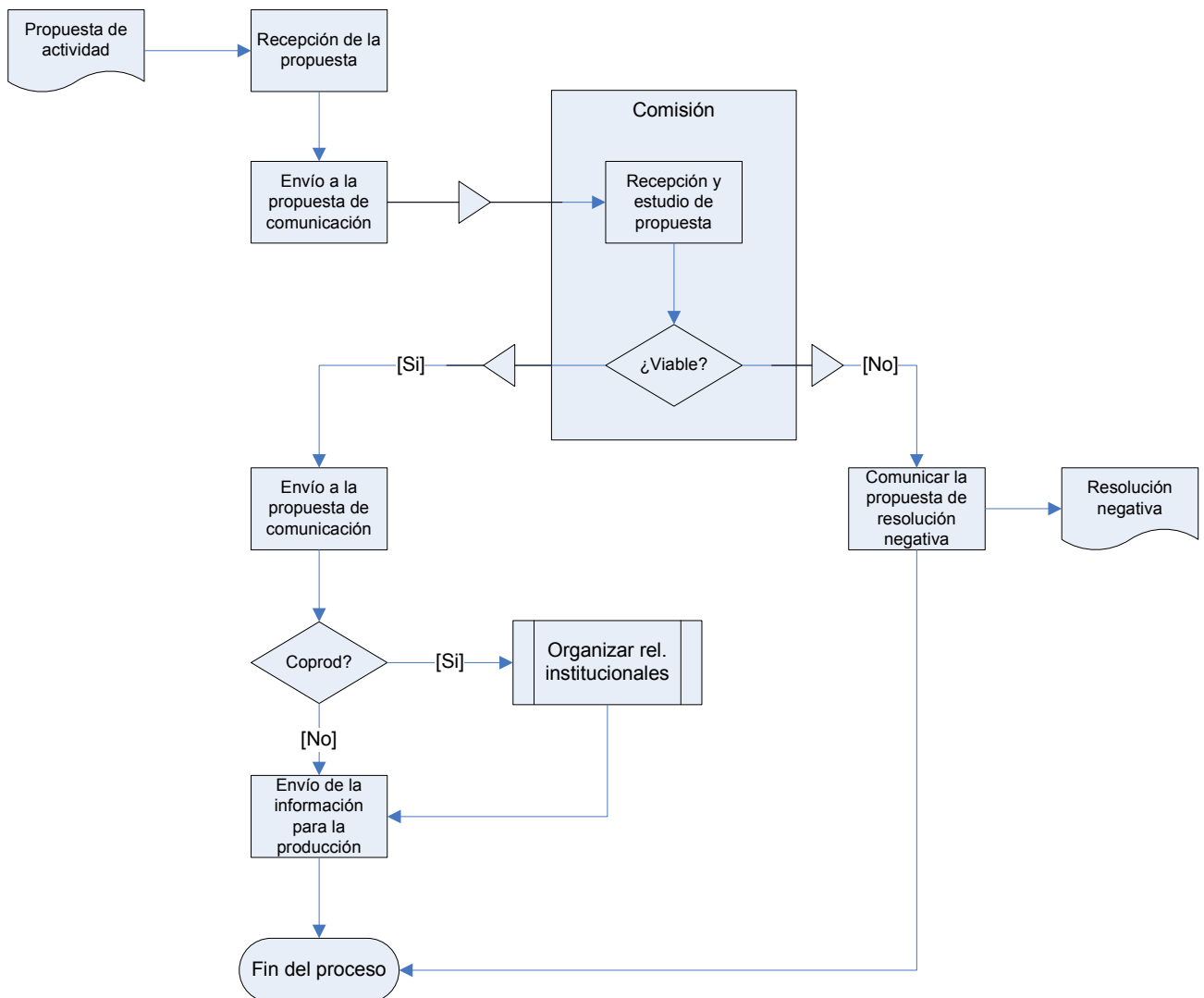
Descripción:

Nombre del Proceso: Gestión de actividades culturales

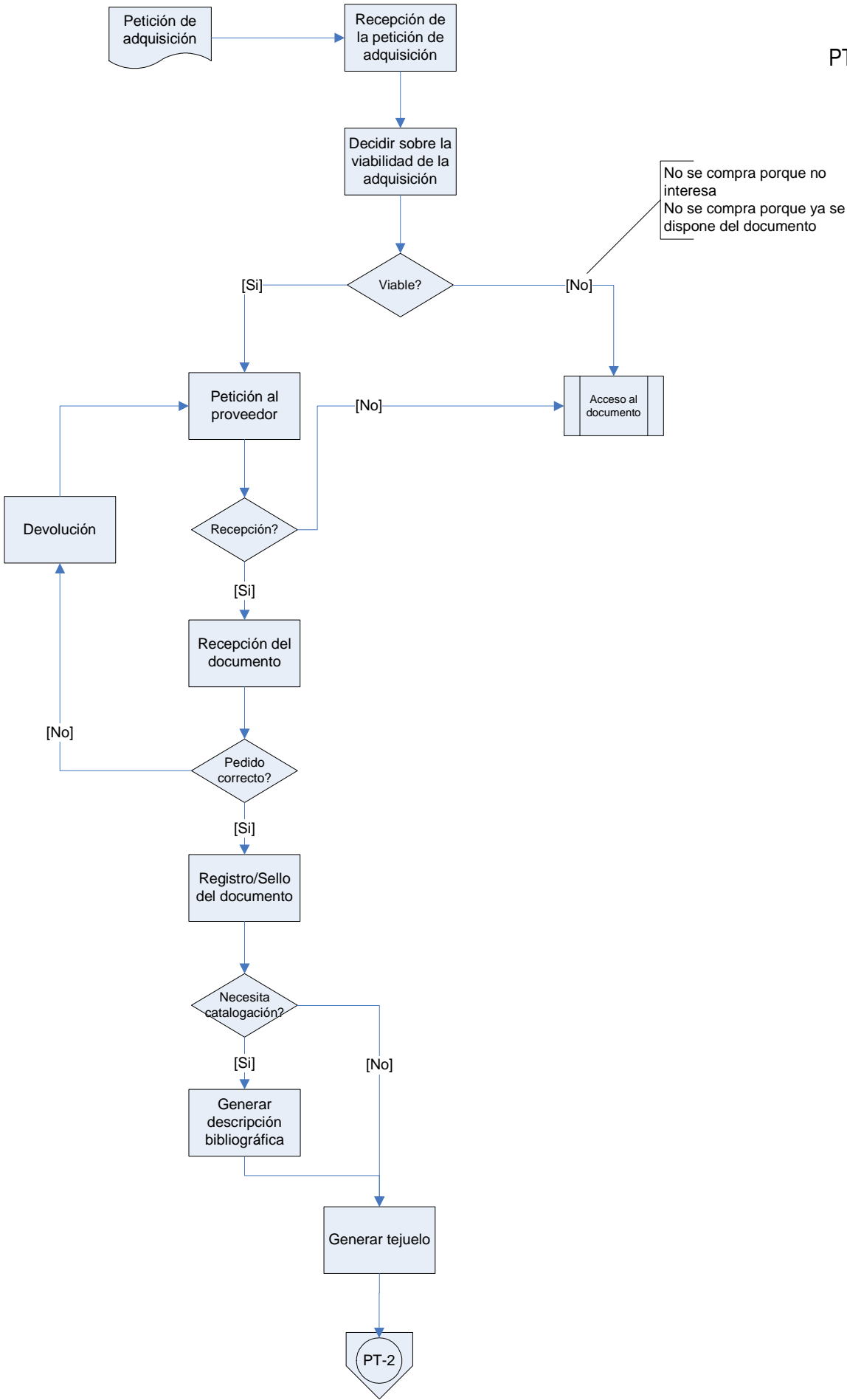
Propietario del Proceso: Coordinador del área acción cultural y PS

Fecha: 14/01/2008

Versión del documento: 1.1



Descripción:	Nombre del Proceso: Gestión de actividades del proyecto Arte y Pensamiento
	Propietario del Proceso: Coordinador del área acción cultural y PS
	Fecha: 14/01/2008 Versión del documento: 1.1



Descripción:

Diagrama de flujo de datos del proceso técnico de la biblioteca de la Universidad Internacional de Andalucía

Nombre del Proceso: Proceso Técnico

Propietario del Proceso: Director del Área CRAI

Fecha: 4/1/2008

Versión del documento: 1.1

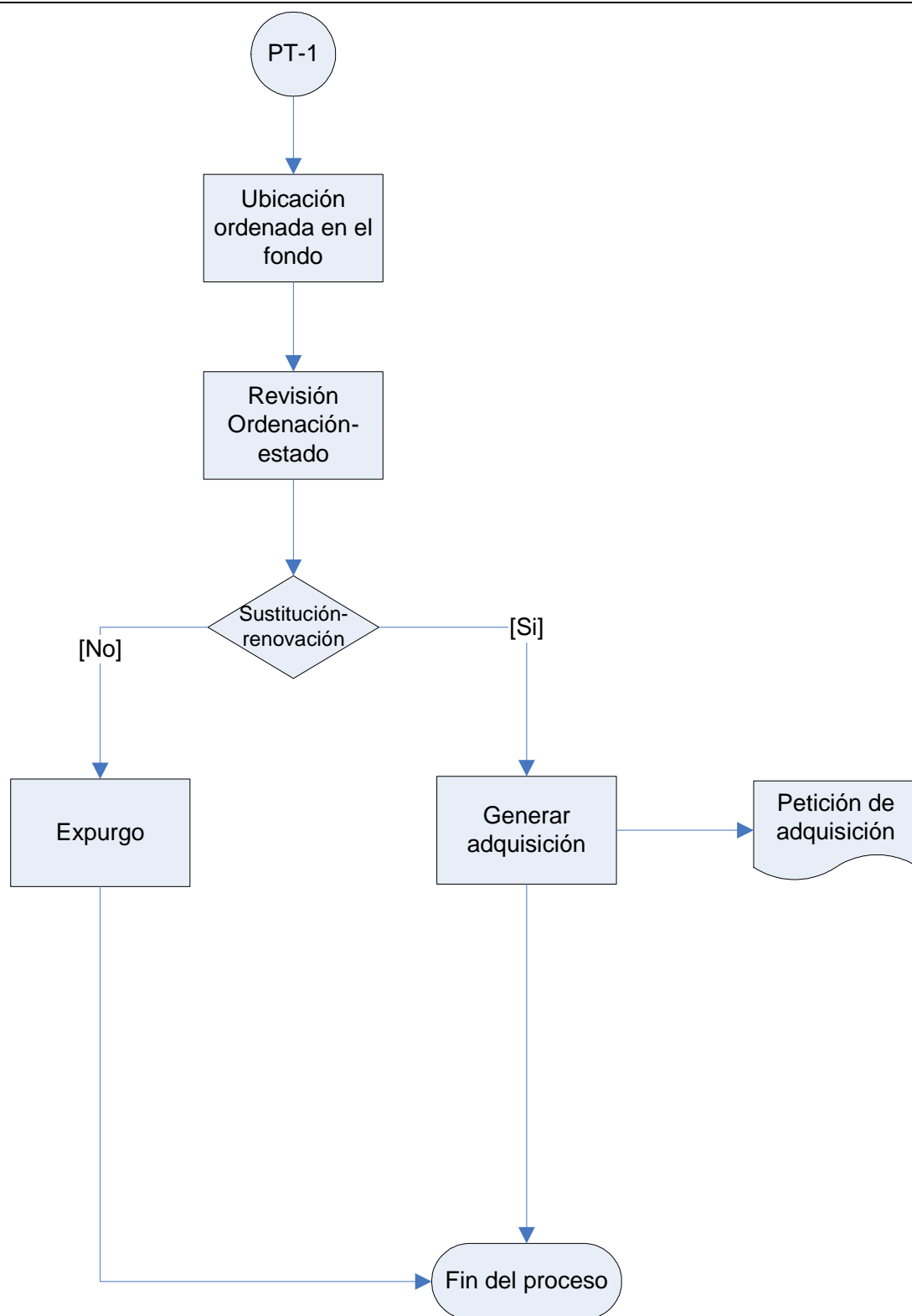
**Descripción:**

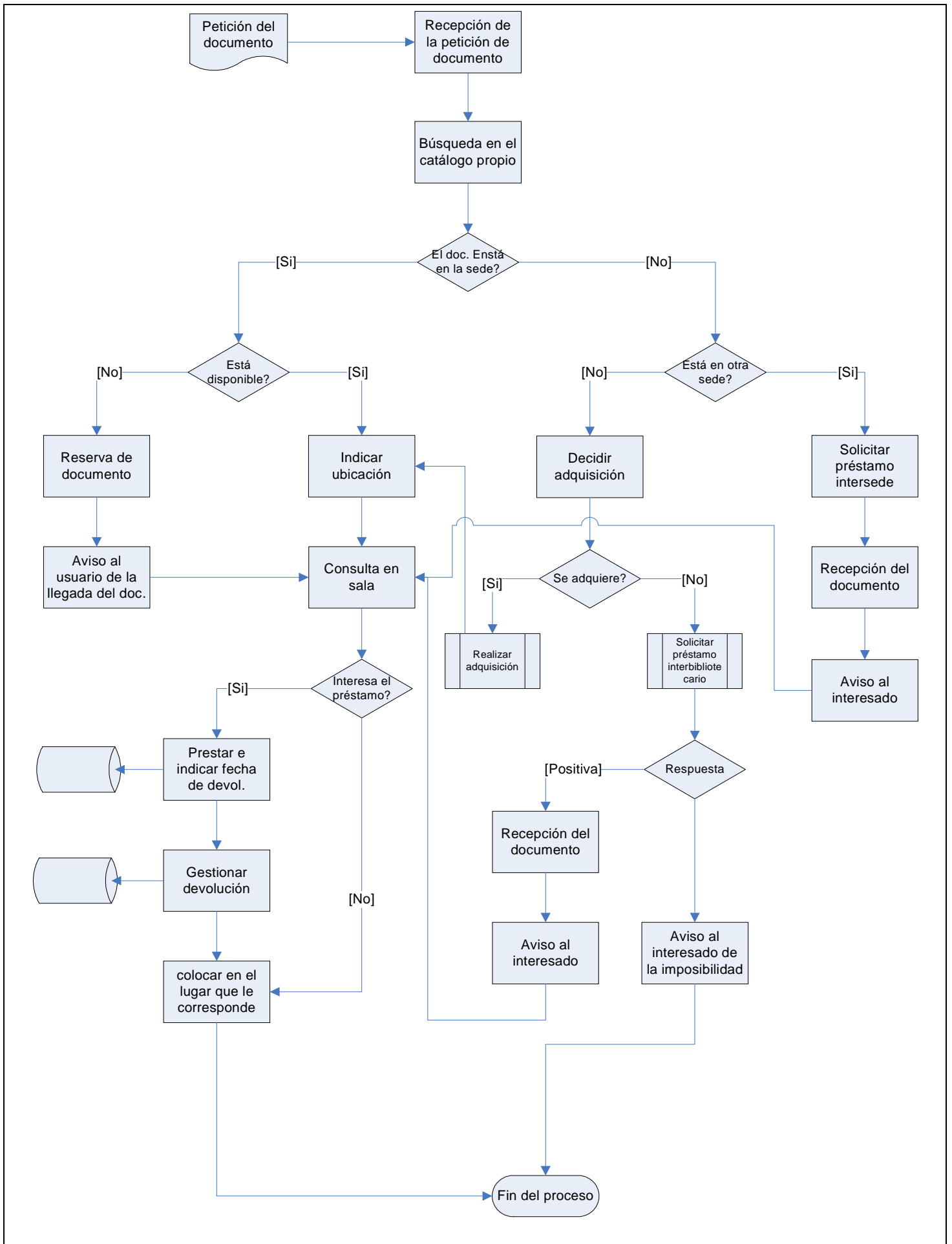
Diagrama de flujo de datos del proceso técnico de la biblioteca de la Universidad Internacional de Andalucía

Nombre del Proceso: Proceso Técnico

Propietario del Proceso: Director del Área CRAI

Fecha: 4/1/2008

Versión del documento: 1.1



Descripción:

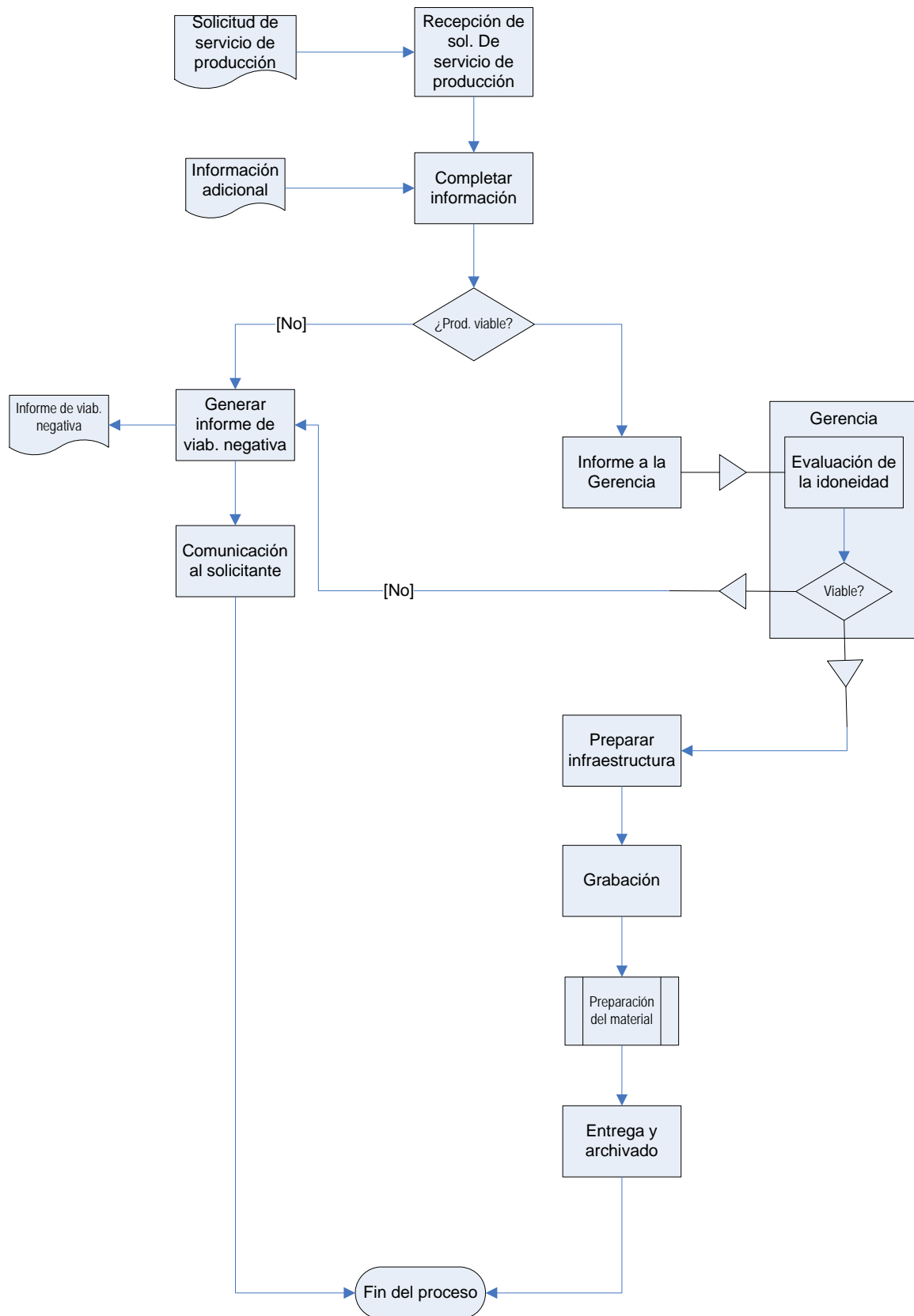
Diagrama de flujo de datos del proceso para el acceso a los fondos bibliográficos de la Universidad Internacional de Andalucía.

Nombre del Proceso: Acceso al documento

Propietario del Proceso: Director del Área CRAI

Fecha: 4/1/2008

Versión del documento: 1.1



Descripción:

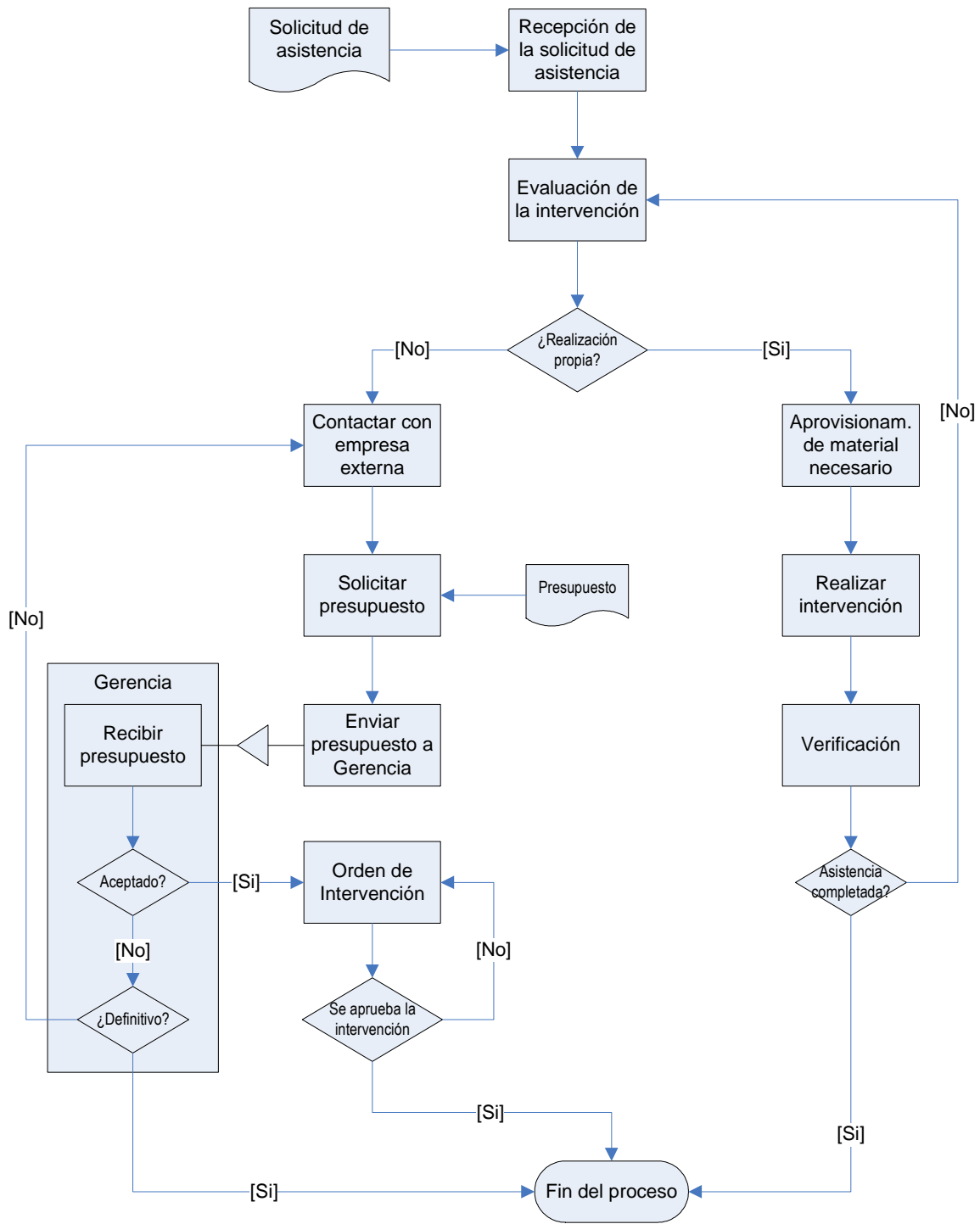
Diagrama de flujo de datos de para la producción de material audiovisual de forma autónoma

Nombre del Proceso: Producción

Propietario del Proceso: Determinar el propietario del proceso

Fecha: 28/12/2007

Versión del documento: 1.1



Descripción:

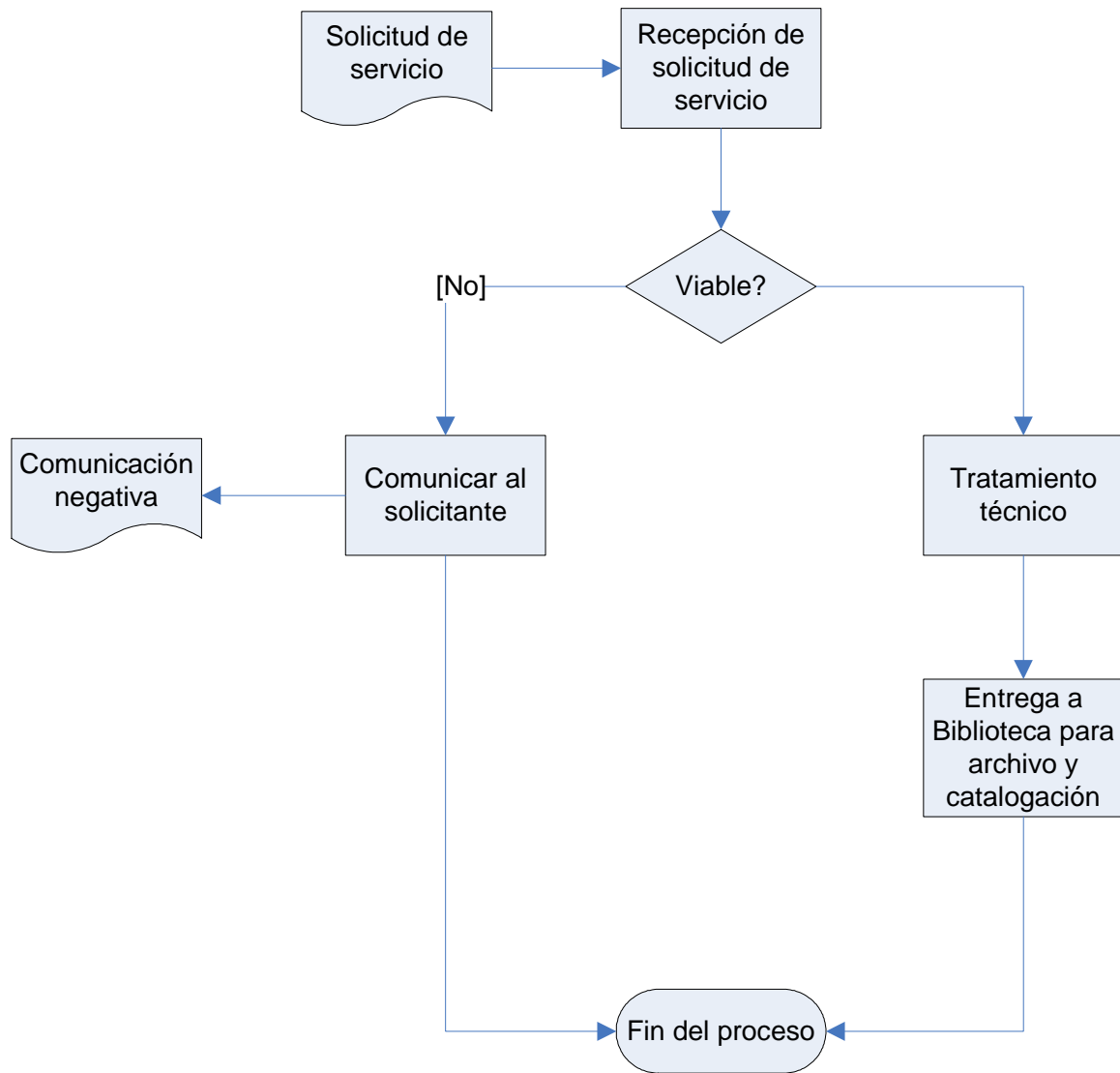
Diagrama de flujo de datos de asistencia técnica en cuestiones audiovisuales

Nombre del Proceso: Asistencia Técnica

Propietario del Proceso: Determinar el propietario del proceso

Fecha: 28/12/2007

Versión del documento: 1.1



Descripción:

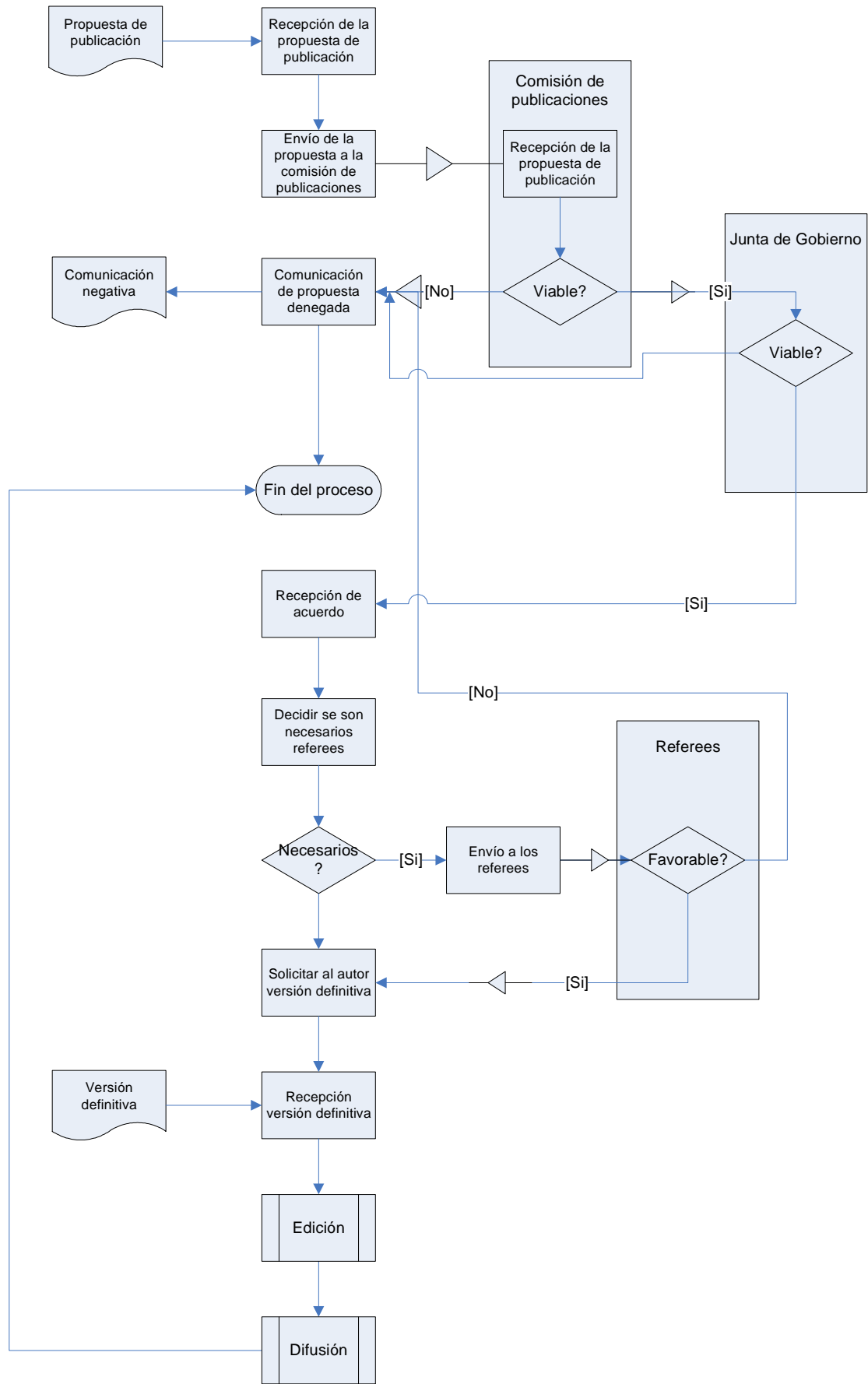
Diagrama de flujo de datos de para la incorporar fondos al archivo audiovisual.

Nombre del Proceso: Gestión de la Incorporación de Fondos

Propietario del Proceso: Determinar el propietario del proceso

Fecha: 28/12/2007

Versión del documento: 1.1



Descripción:

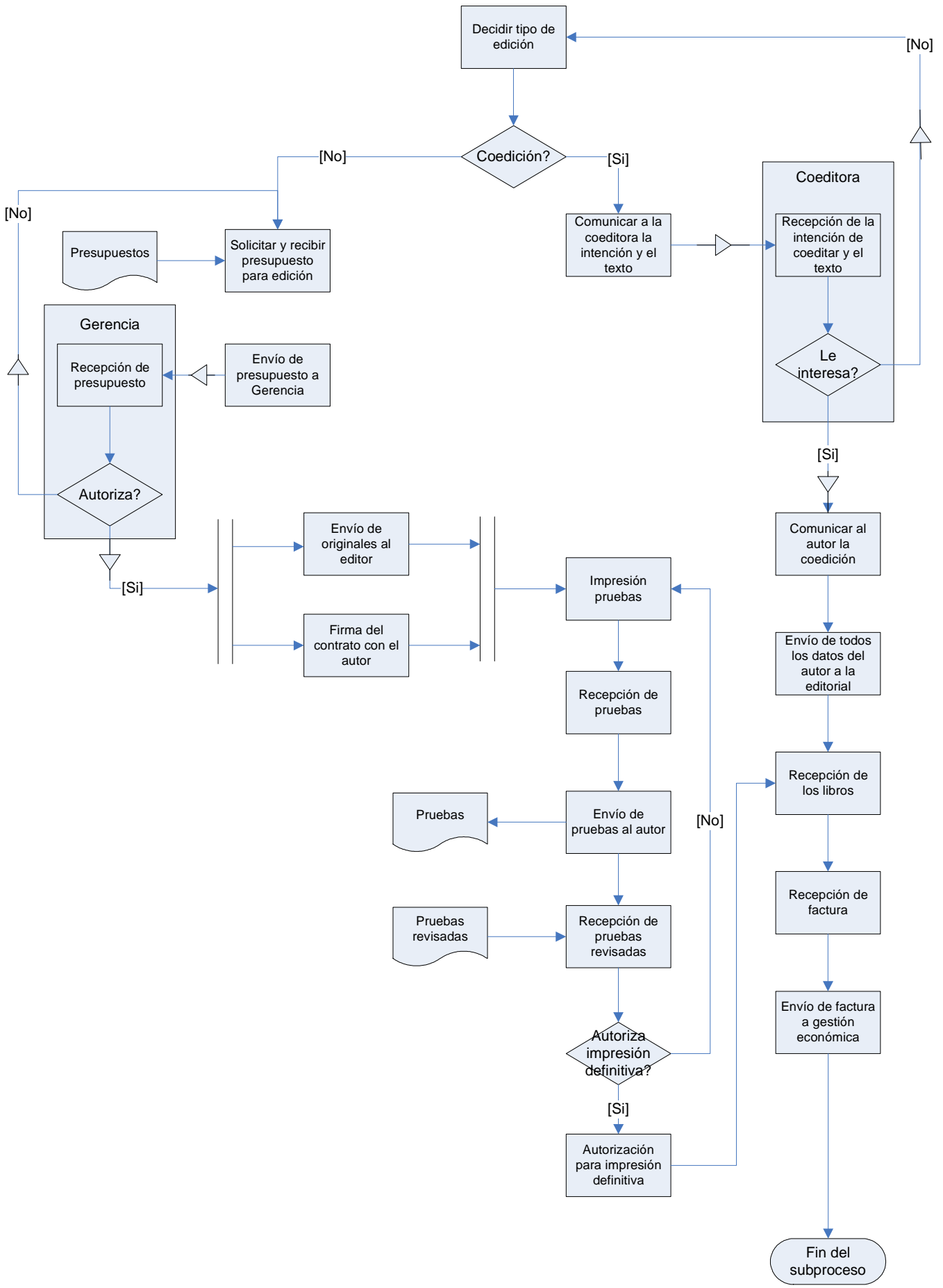
Diagrama de flujo de datos del proceso para la gestión de las publicaciones de la Universidad Internacional de Andalucía.

Nombre del Proceso: Gestión de las publicaciones

Propietario del Proceso: A determinar

Fecha: 6/2/2008

Versión del documento: 1.1



Descripción:

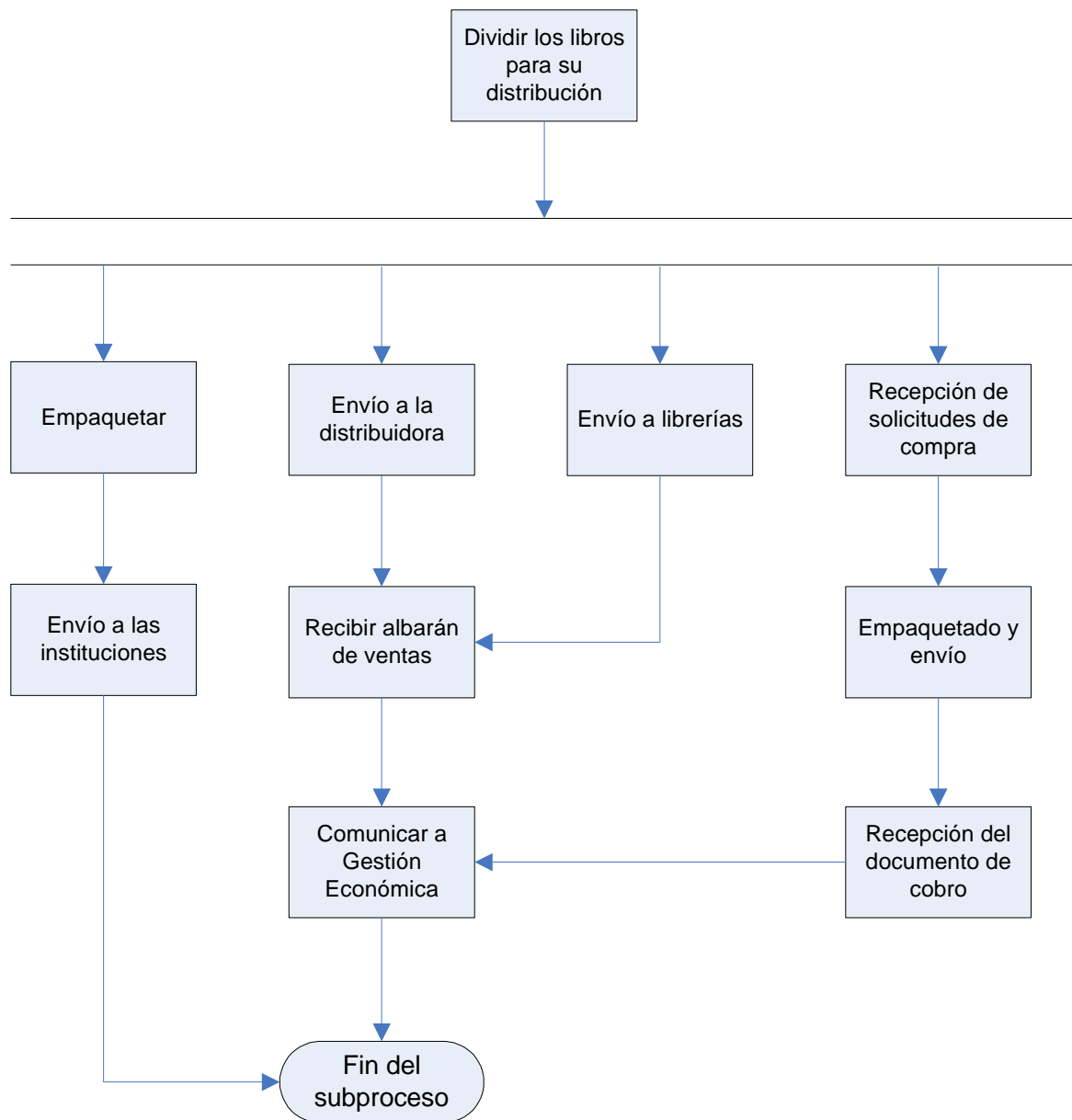
Diagrama de flujo de datos del subproceso de edición del proceso de Gestión de las publicaciones.

Nombre del Subproceso: Edición

Propietario del Proceso: A determinar

Fecha: 6/2/2008

Versión del documento: 1.1



Descripción:

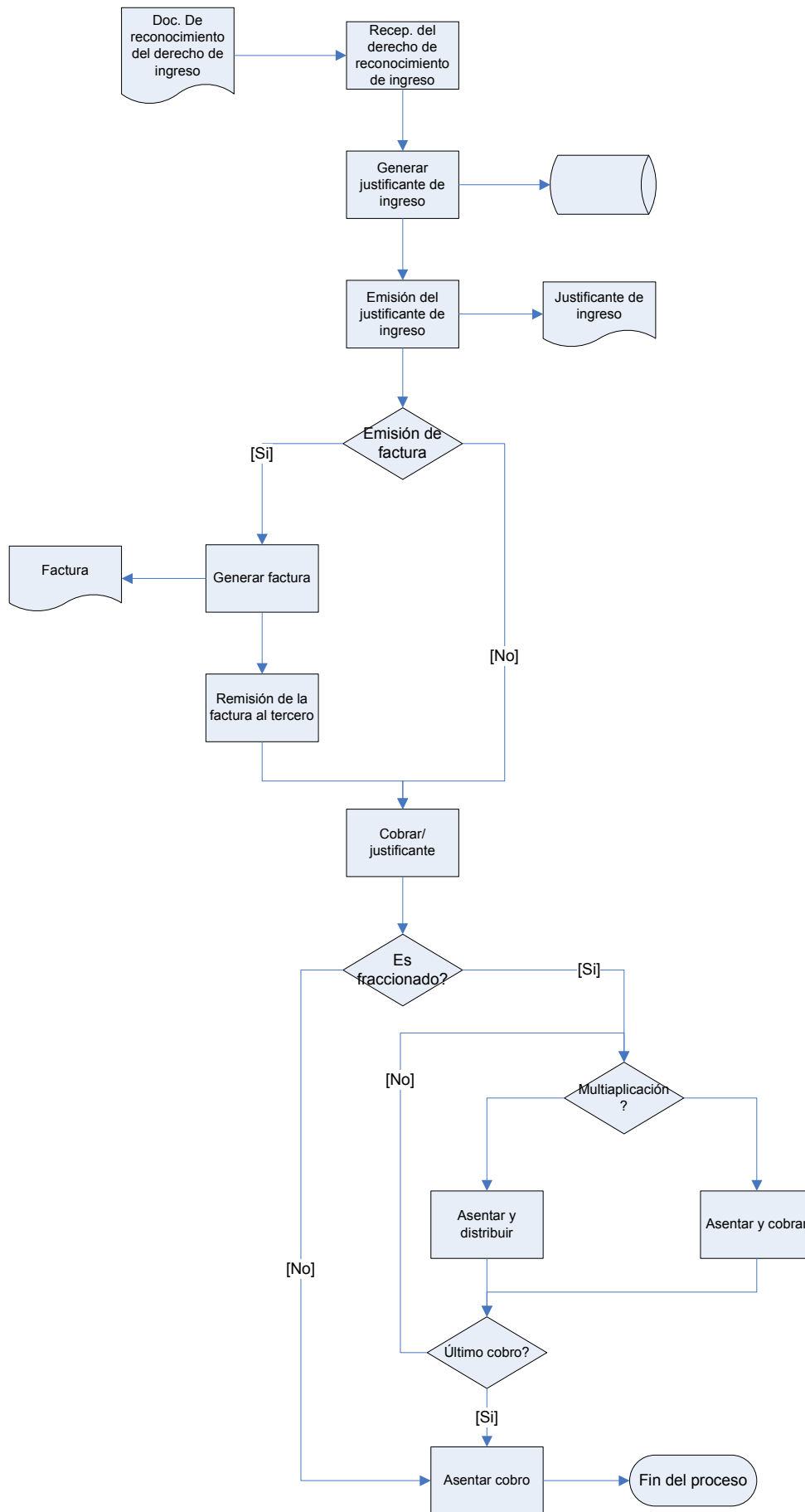
Diagrama de flujo de datos del subproceso de distribución del proceso de Gestión de las publicaciones.

Nombre del Subproceso: Distribución

Propietario del Proceso: A determinar

Fecha: 6/2/2008

Versión del documento: 1.1



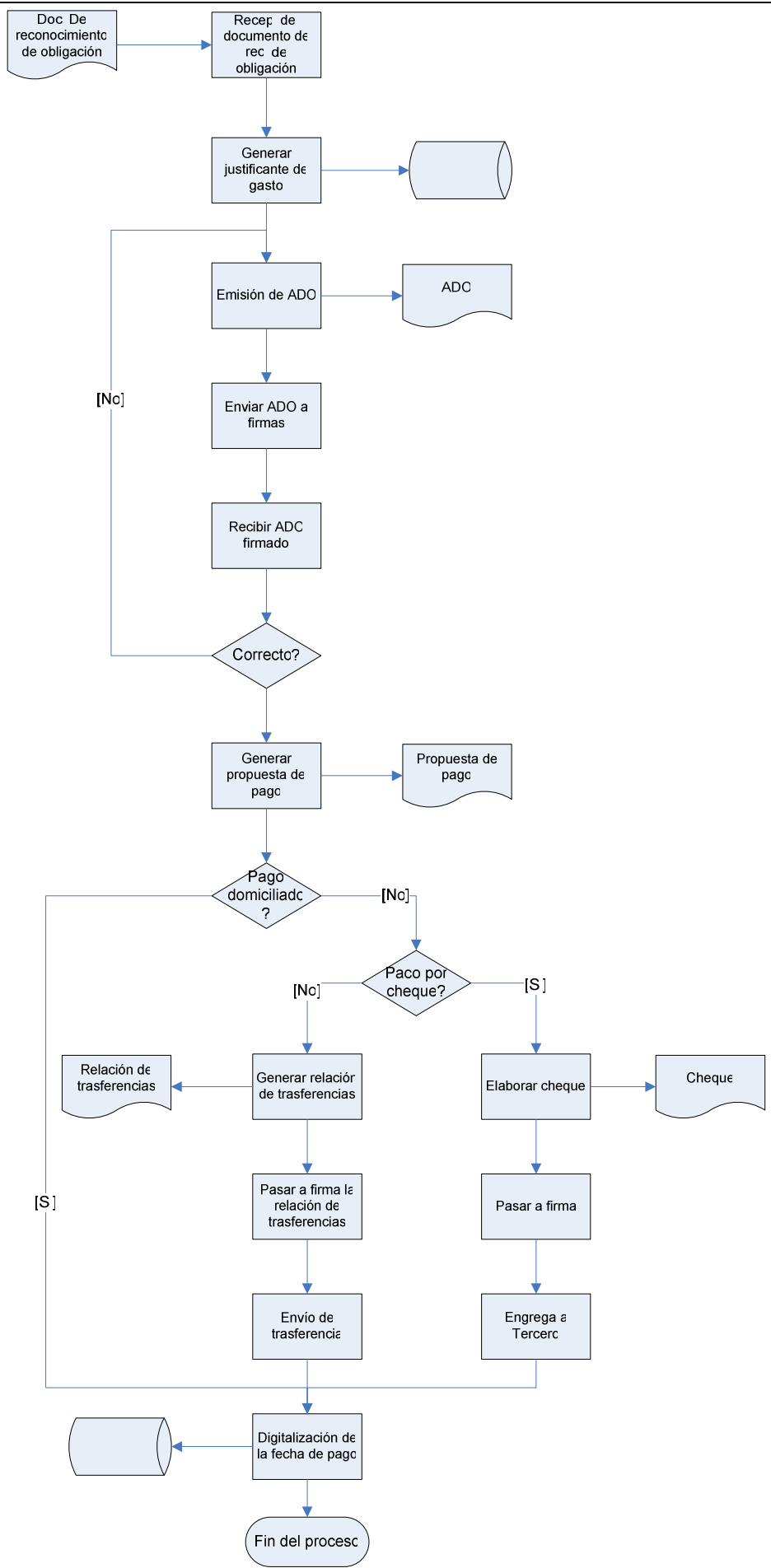
Descripción:

Nombre del Proceso: Gestión de Ingresos

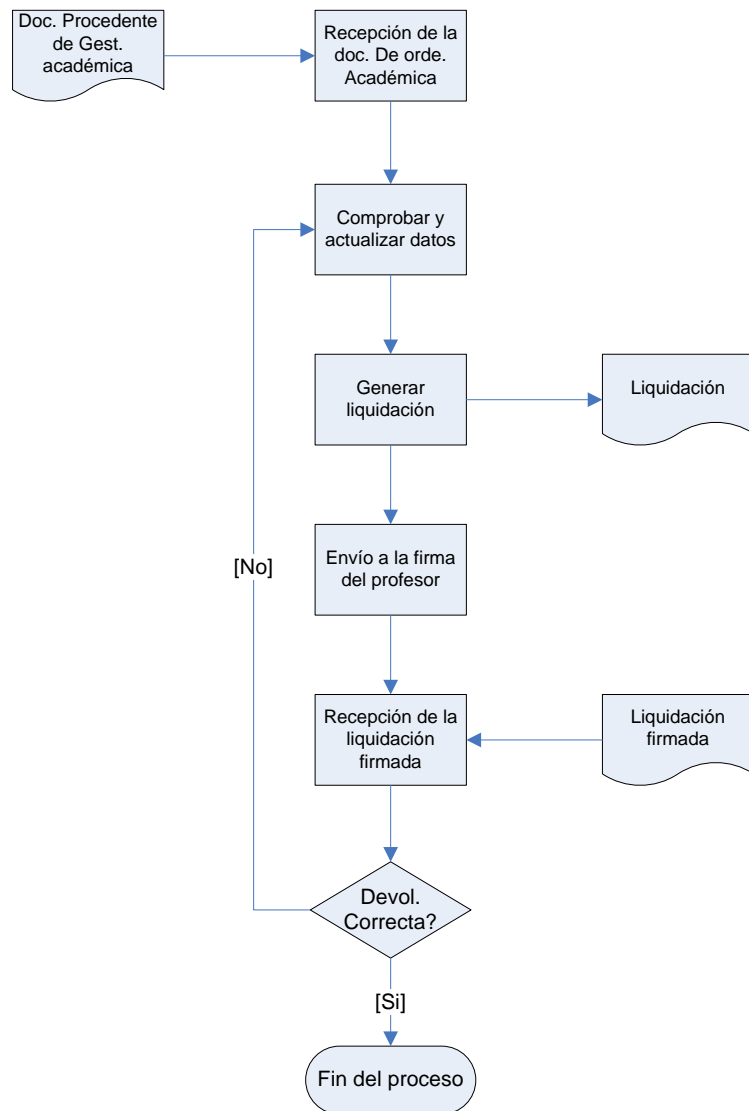
Propietario del Proceso: Director del Área de Recursos Humanos y Gestión Económica

Fecha: 26/12/2007

Versión del documento: 1.1



Descripción:	Nombre del Proceso: Gestión de gastos menores
	Propietario del Proceso: Director del Área de Recursos Humanos y Gestión Económica
	Fecha: 26/12/2007 Versión del documento: 1.1



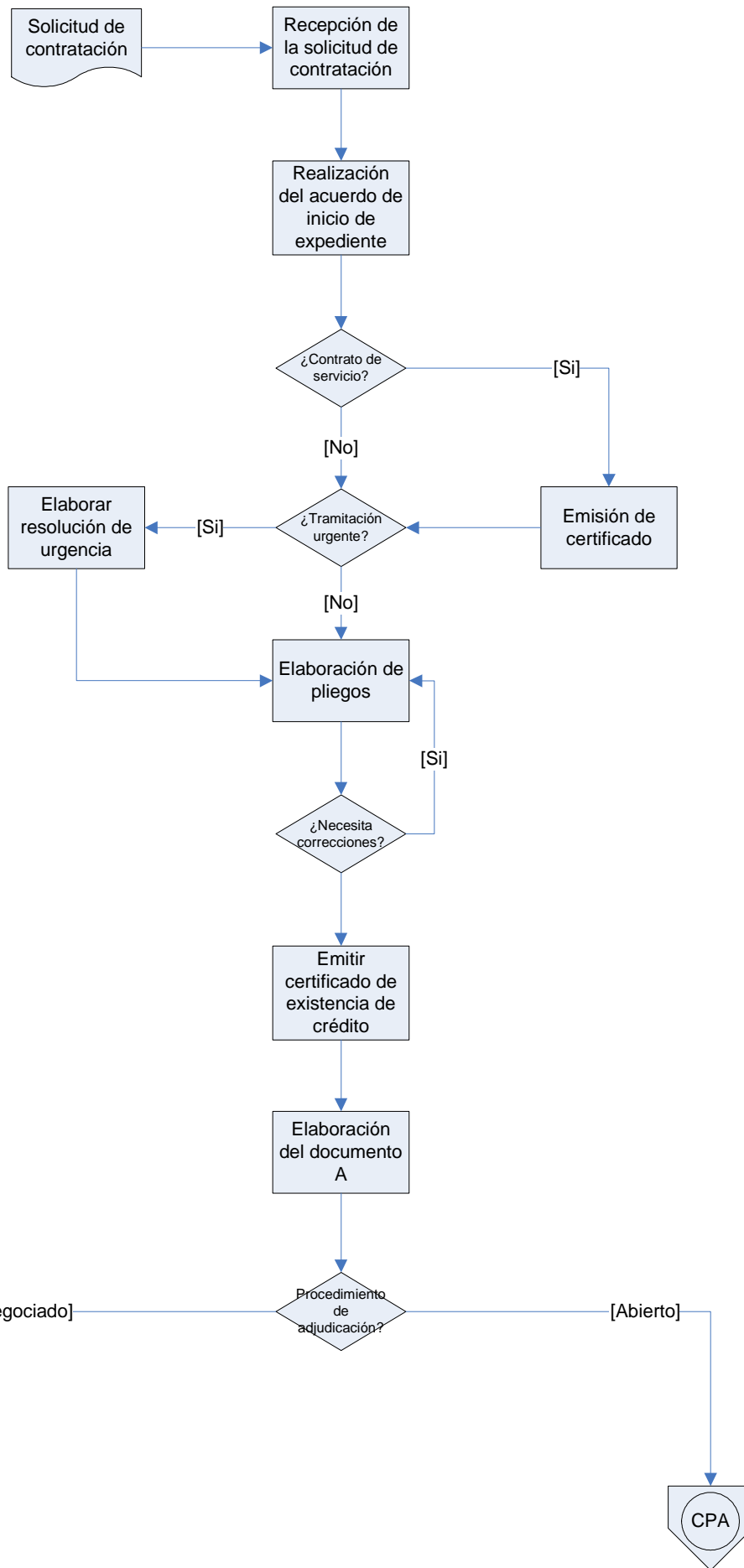
Descripción:

Nombre del Proceso: Gestión de la liquidación a profesores

Propietario del Proceso: Director del Área de Recursos Humanos y Gestión Económica

Fecha: 26/12/2007

Versión del documento: 1.1



Descripción:

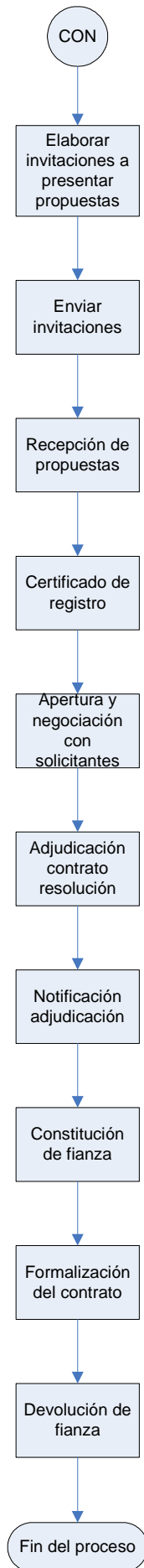
Diagrama de flujo de datos del proceso de contratación

Nombre del Proceso: Gestión de la Contratación

Propietario del Proceso: Director del área de Gest. Economica y RR.HH

Fecha: 13/06/2008

Versión del documento: 1.1



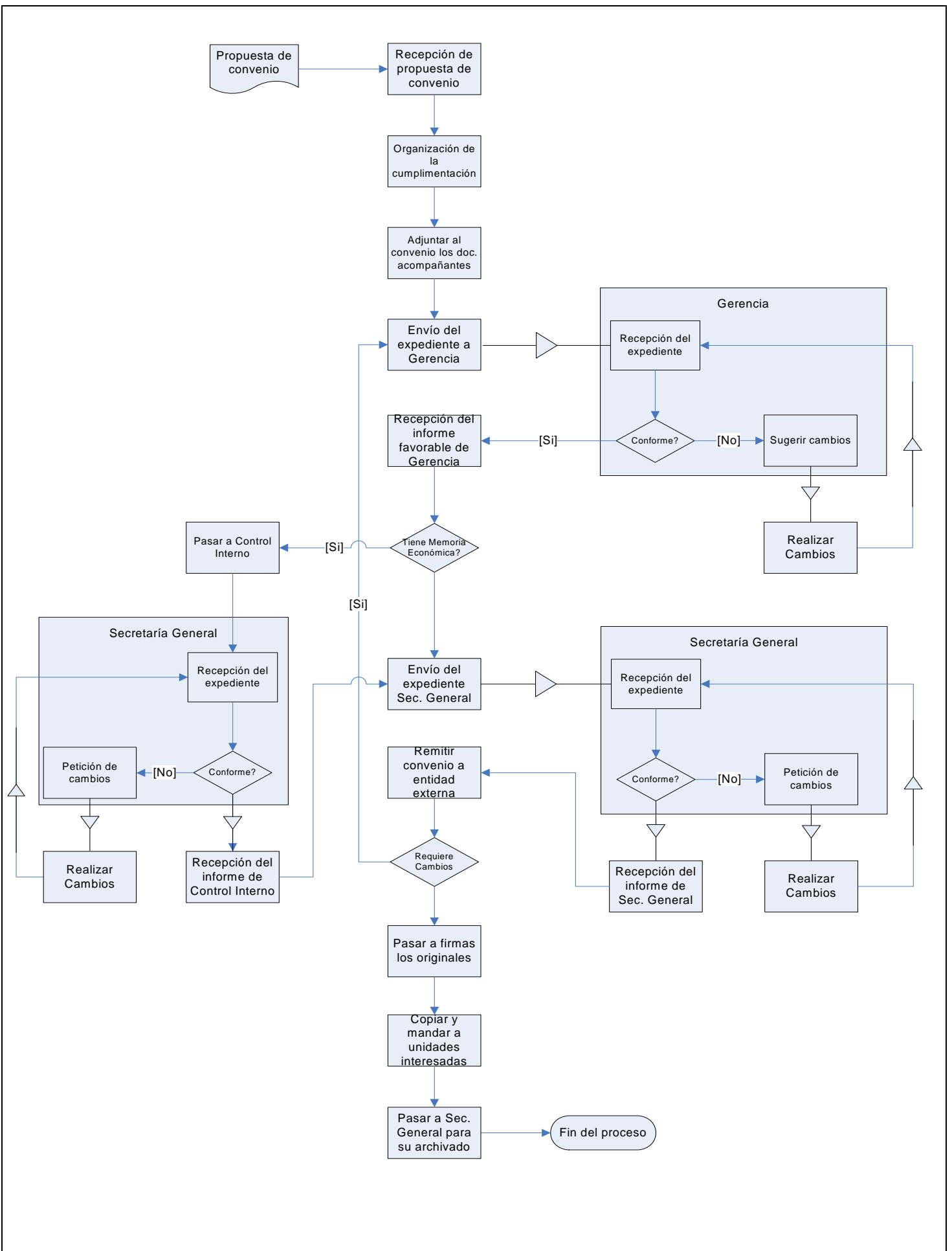
Descripción:
Diagrama de flujo de datos del proceso de contratación

Nombre del Proceso: Gestión de la Contratación

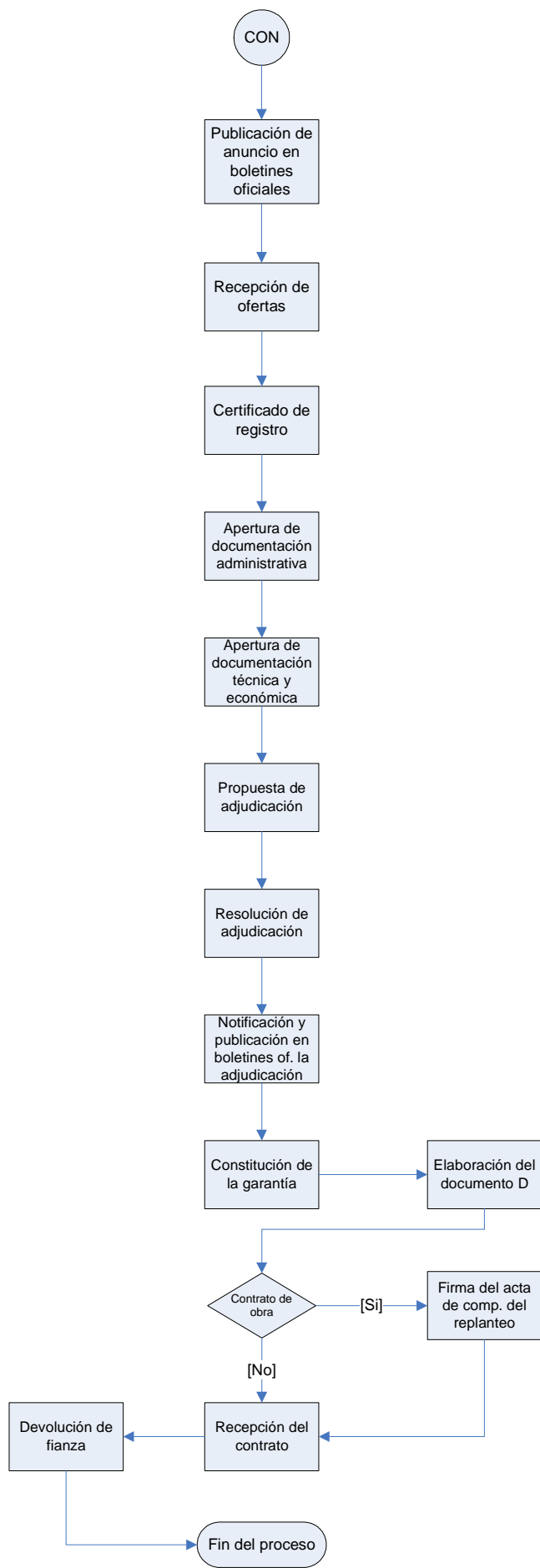
Propietario del Proceso: Director del área de Gest. Economica y RR.HH

Fecha: 13/06/2008

Versión del documento: 1.1



Descripción: Diagrama de flujo de datos del proceso para la gestión de convenios en la Universidad Internacional de Andalucía.	Nombre del Proceso: Gestión de convenios
	Propietario del Proceso: Por determinar
	Fecha: 4/1/2008
Versión del documento: 1.1	



Descripción:

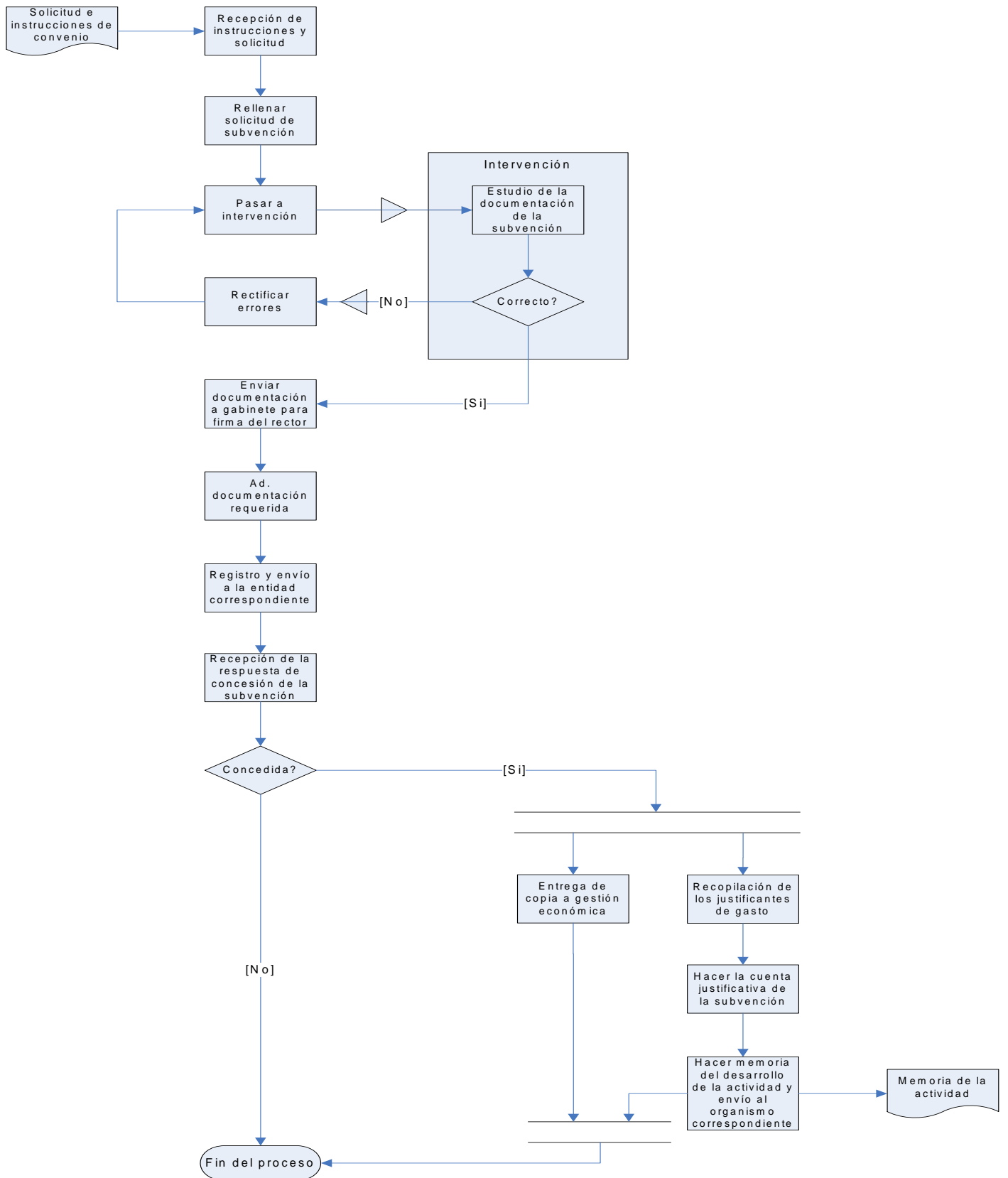
Diagrama de flujo de datos del proceso de contratación

Nombre del Proceso: Gestión de la Contratación

Propietario del Proceso: Director del área de Gest. Economica y RR.HH

Fecha: 13/06/2008

Versión del documento: 1.1



Descripción:

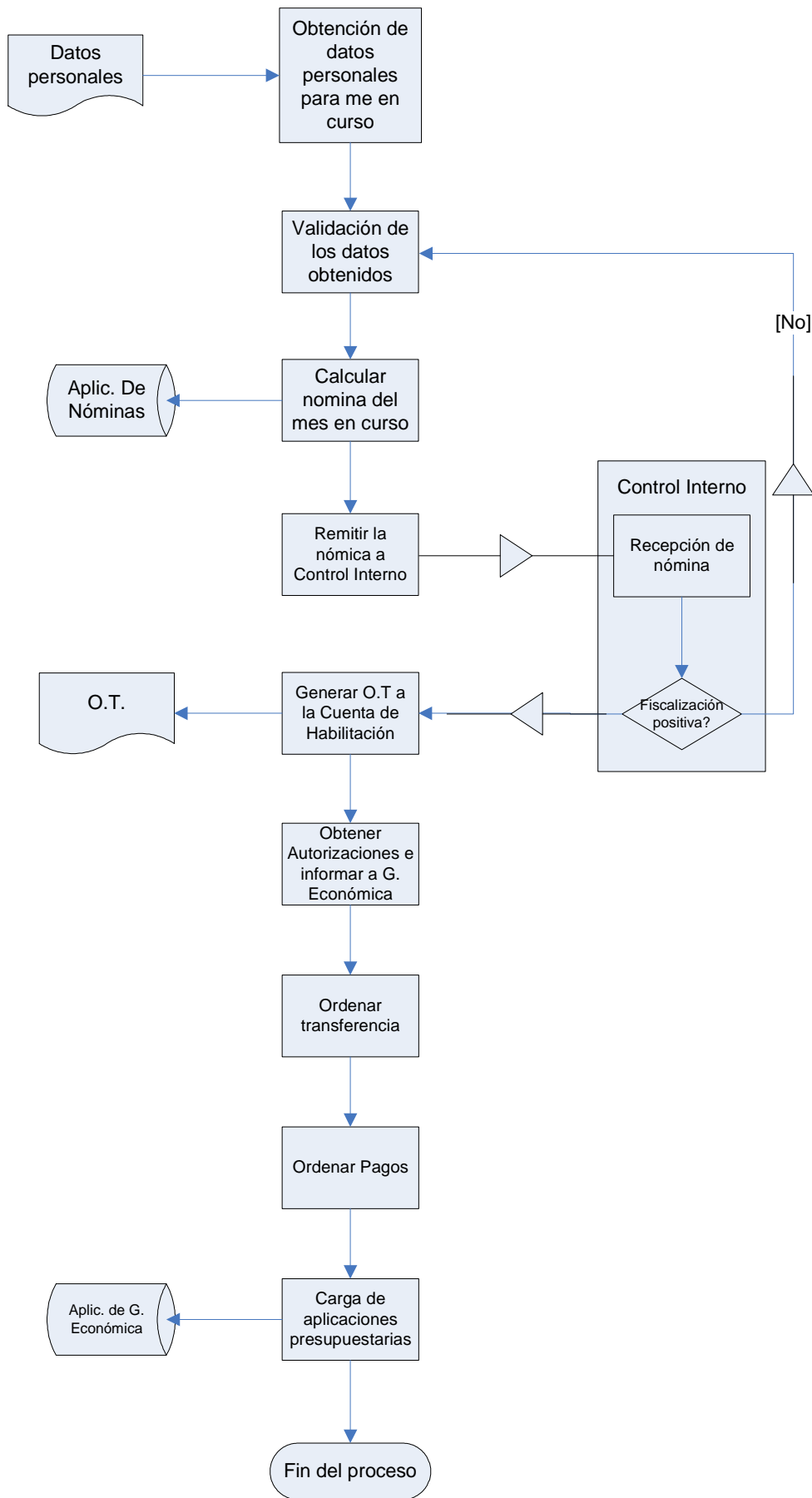
Diagrama de flujo de datos del proceso para la gestión de las subvenciones de la Universidad Internacional de Andalucía.

Nombre del Proceso: Gestión de las subvenciones

Propietario del Proceso: A determinar

Fecha: 26/2/2008

Versión del documento: 1.1



Descripción:

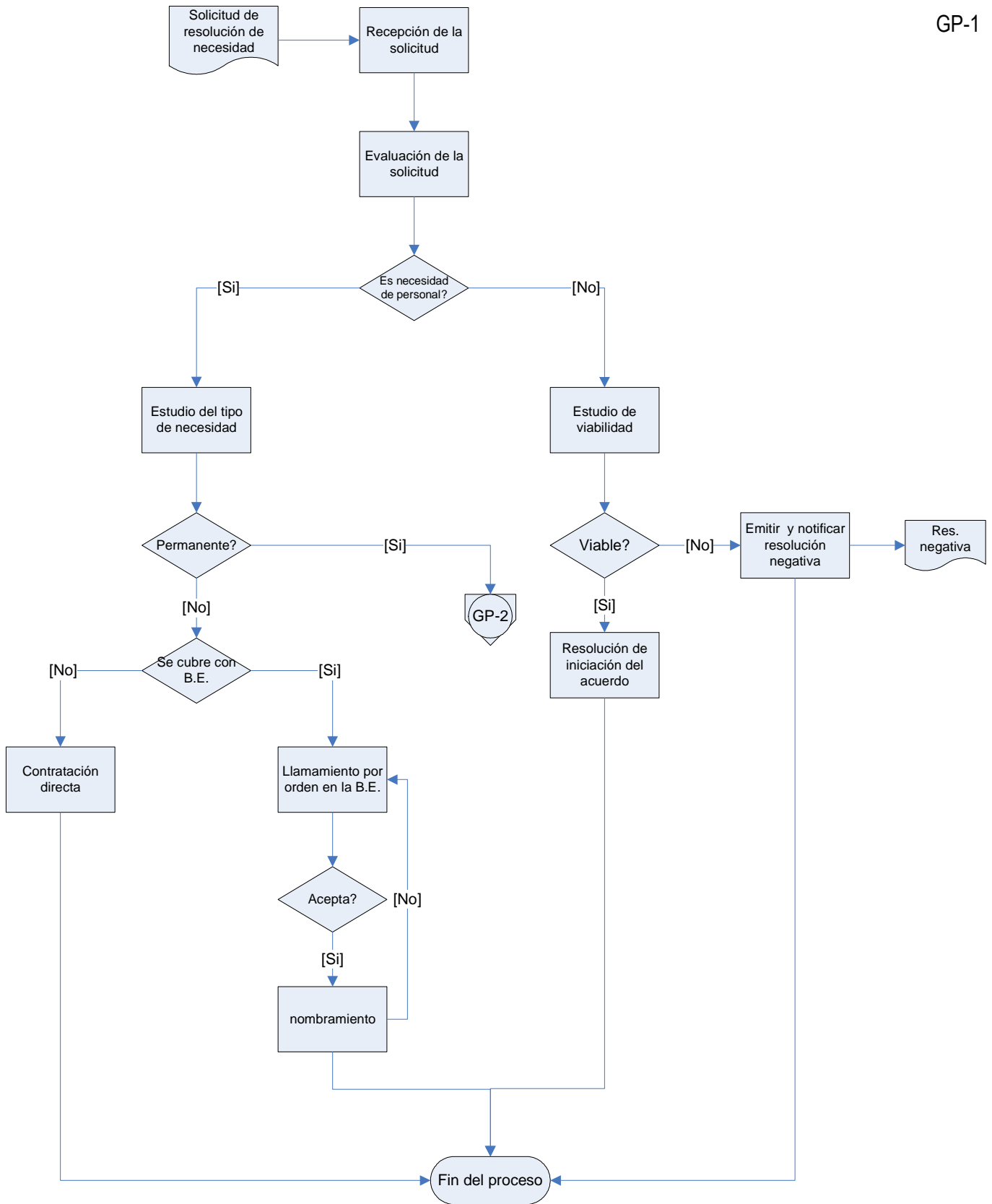
Diagrama de flujo de datos del proceso el cálculo y pago de la nómina de la Universidad Internacional de Andalucía.

Nombre del Proceso: Gestión de Nóminas

Propietario del Proceso: A determinar

Fecha: 6/2/2008

Versión del documento: 1.1



Descripción:

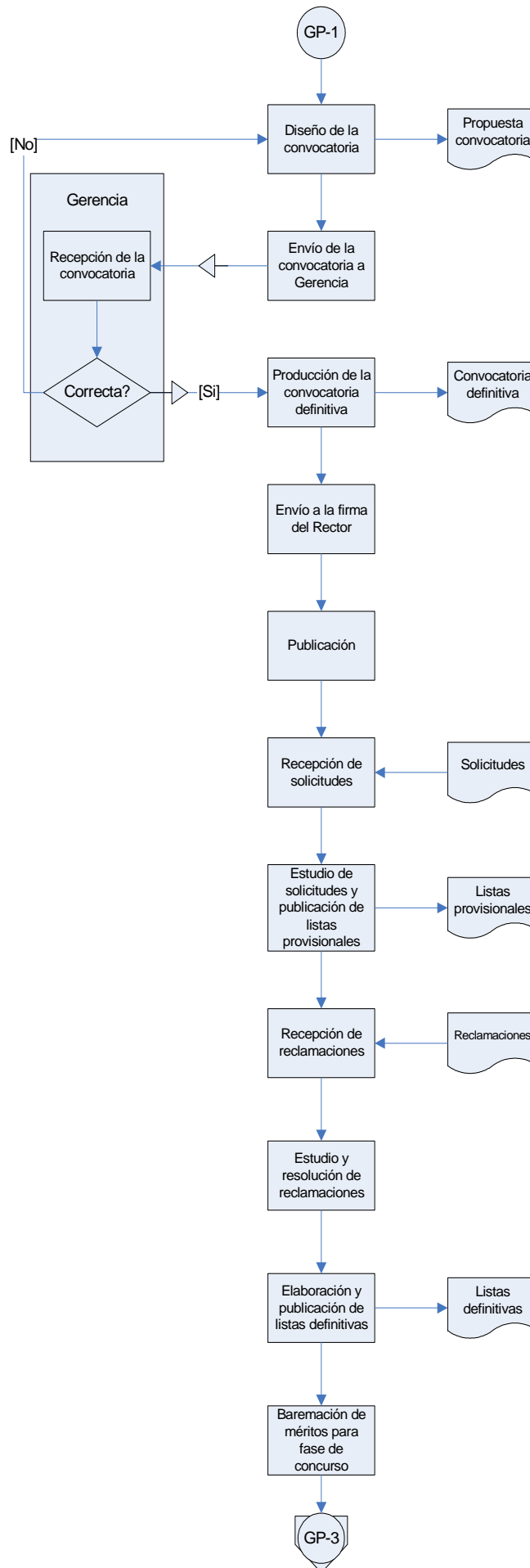
Diagrama de flujo de datos del proceso de gestión de personal en la Universidad Internacional de Andalucía.

Nombre del Proceso: Gestión de Personal

Propietario del Proceso:

Fecha: 28/04/2008

Versión del documento: 1.1



Descripción:

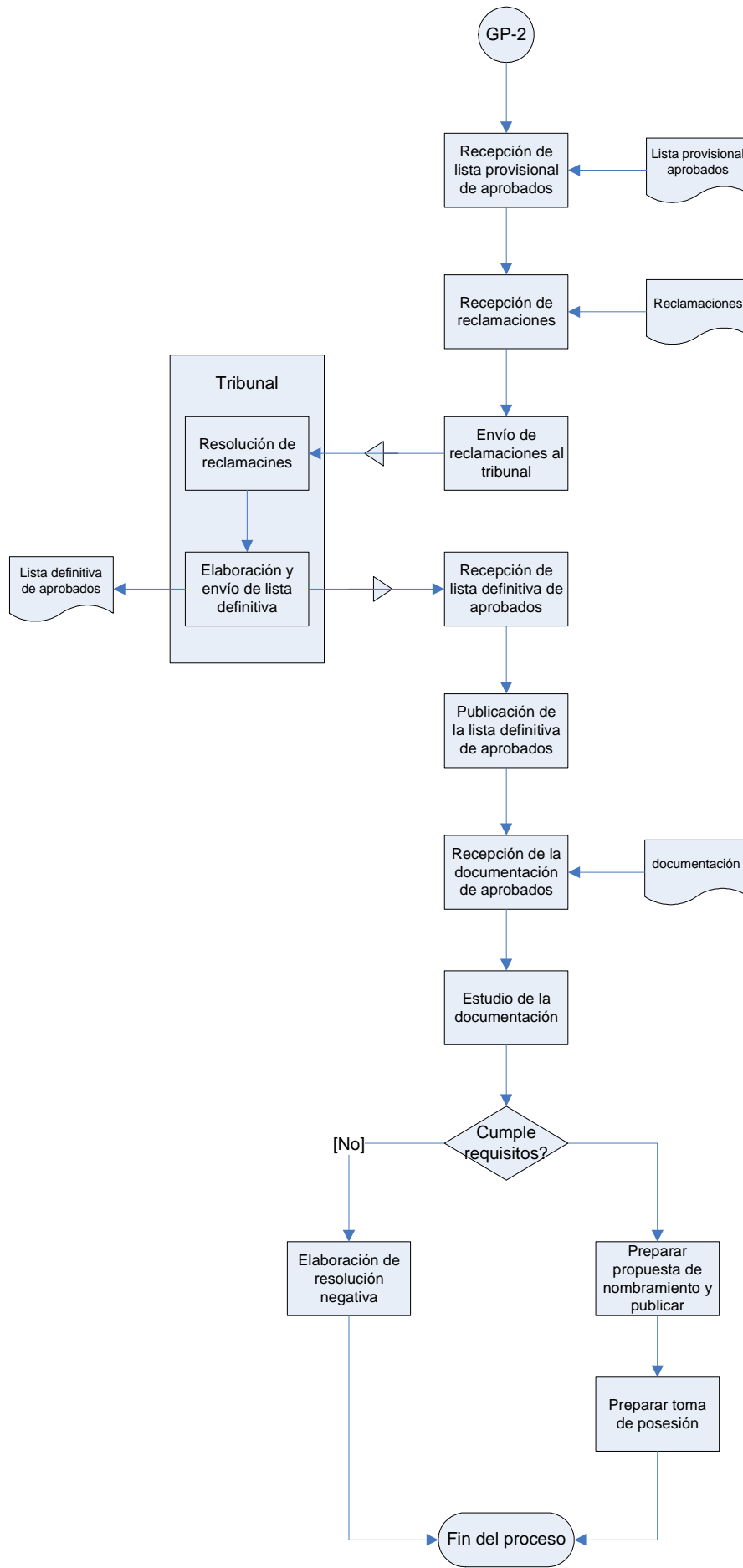
Diagrama de flujo de datos del proceso de gestión de personal en la Universidad Internacional de Andalucía.

Nombre del Proceso: Gestión de Personal

Propietario del Proceso:

Fecha: 28/04/2008

Versión del documento: 1.1



Descripción:

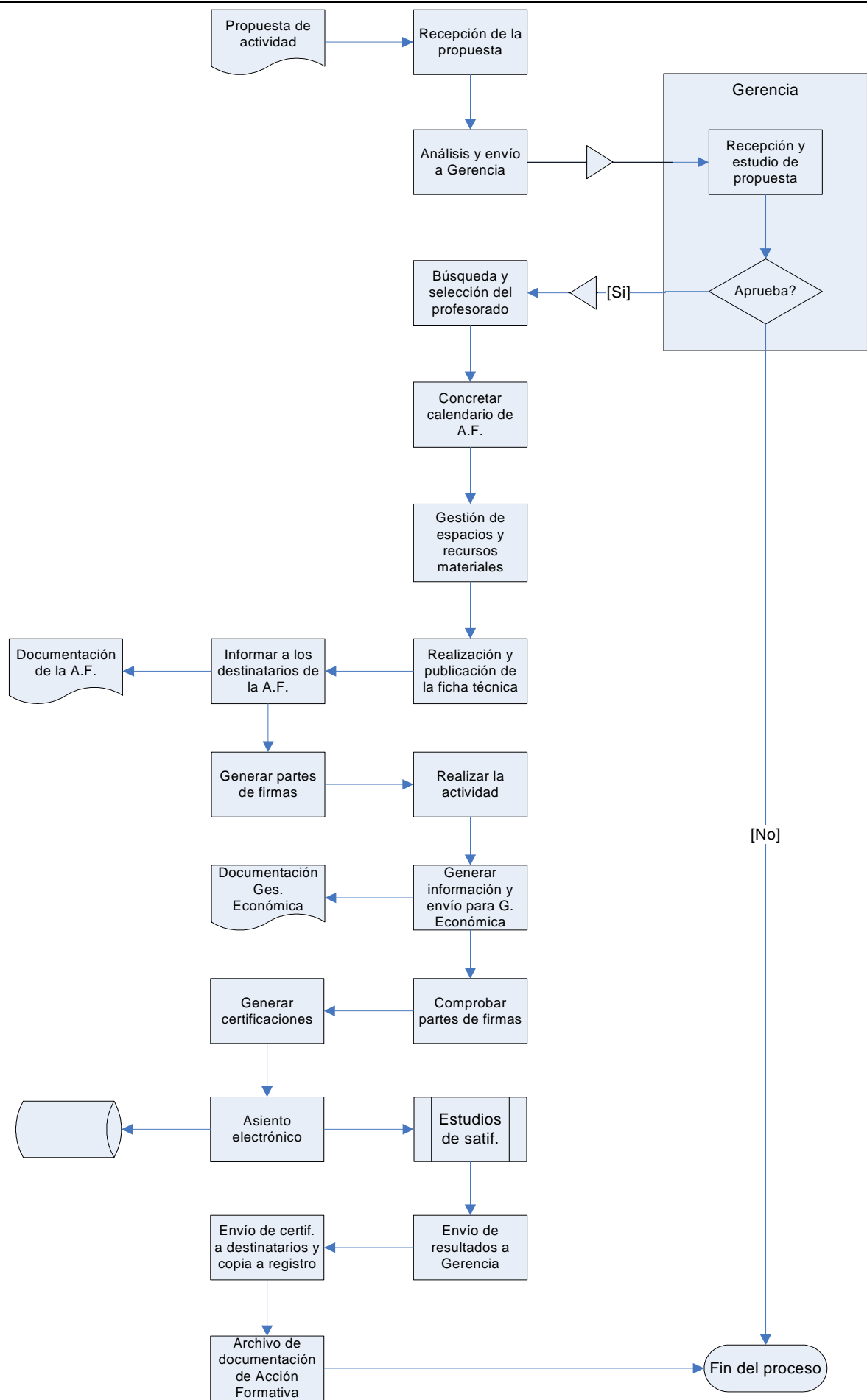
Diagrama de flujo de datos del proceso de gestión de personal en la Universidad Internacional de Andalucía.

Nombre del Proceso: Gestión de Personal

Propietario del Proceso:

Fecha: 28/04/2008

Versión del documento: 1.1



Descripción:

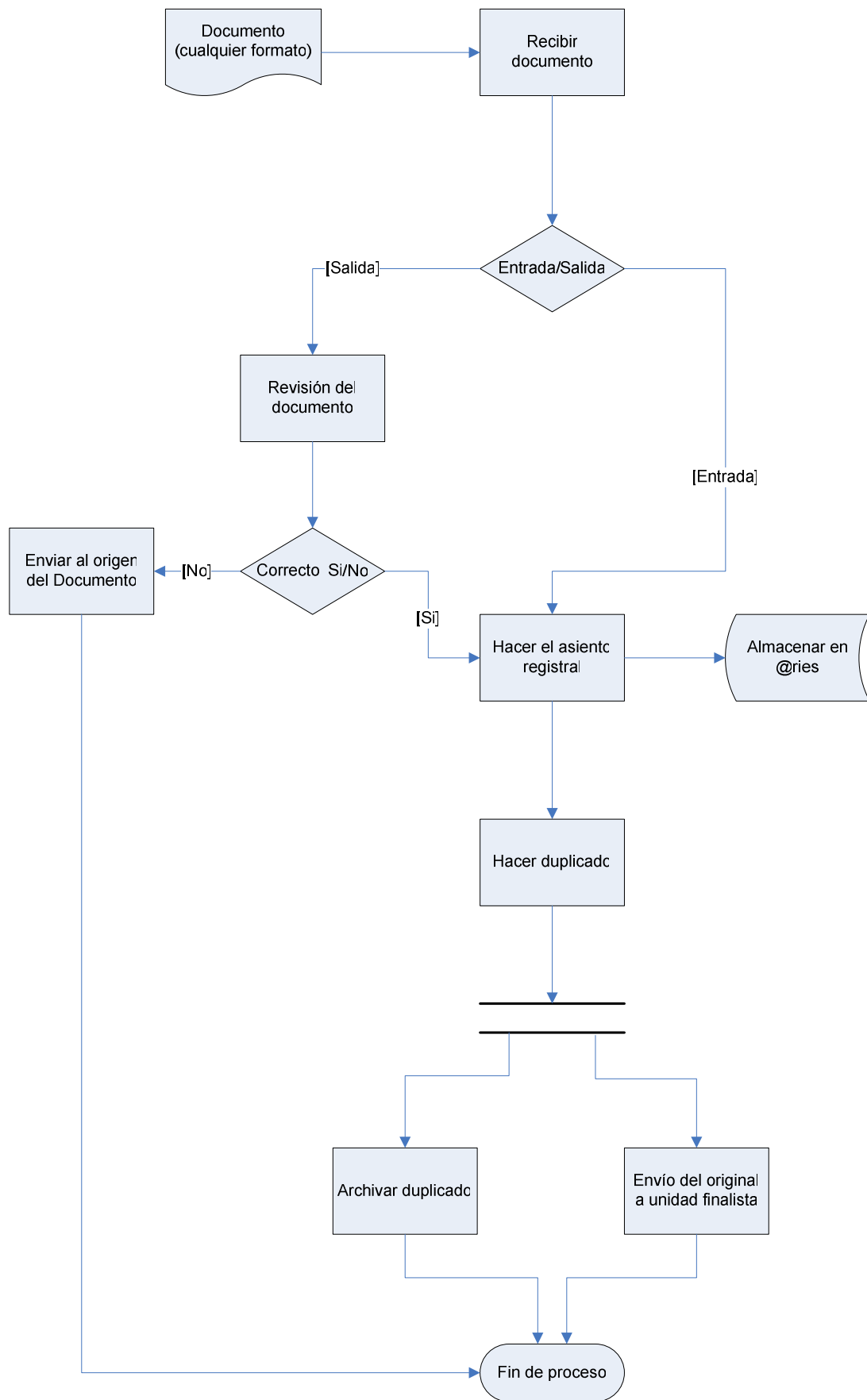
Diagrama de flujo de datos del proceso para la organización de la formación interna del personal de la Universidad Internacional de Andalucía.

Nombre del Proceso: Gestión de la formación

Propietario del Proceso: Unidad de formación

Fecha: 6/2/2008

Versión del documento: 1.1



Descripción:

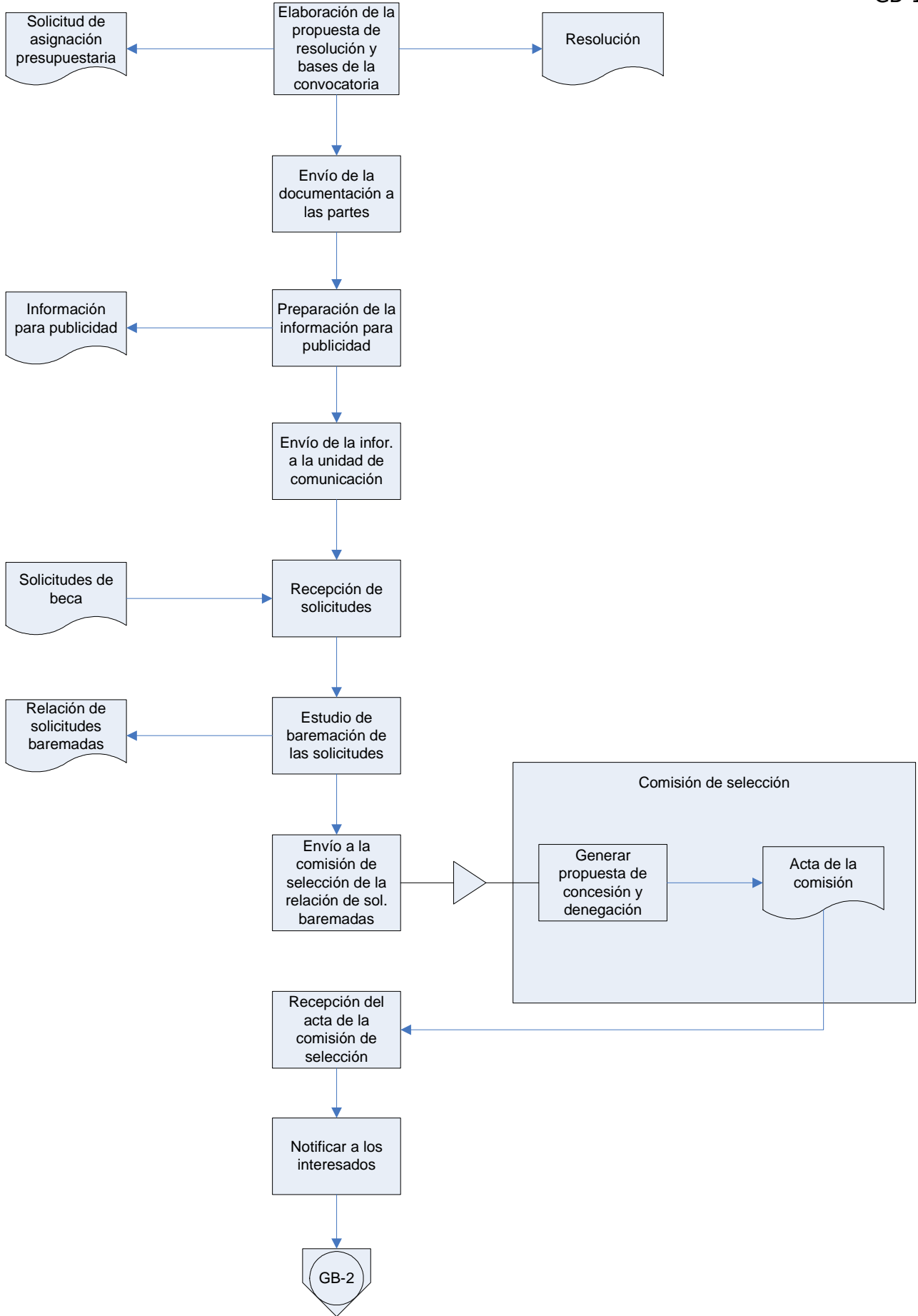
Diagrama de flujo de datos del proceso de Entradas/Salidas de la Universidad Internacional de Andalucía

Nombre del Proceso: Gestión de Entradas y Salidas

Propietario del Proceso: Determinar el propietario del proceso

Fecha: 12/11/2007

Versión del documento: 1.1



Descripción:

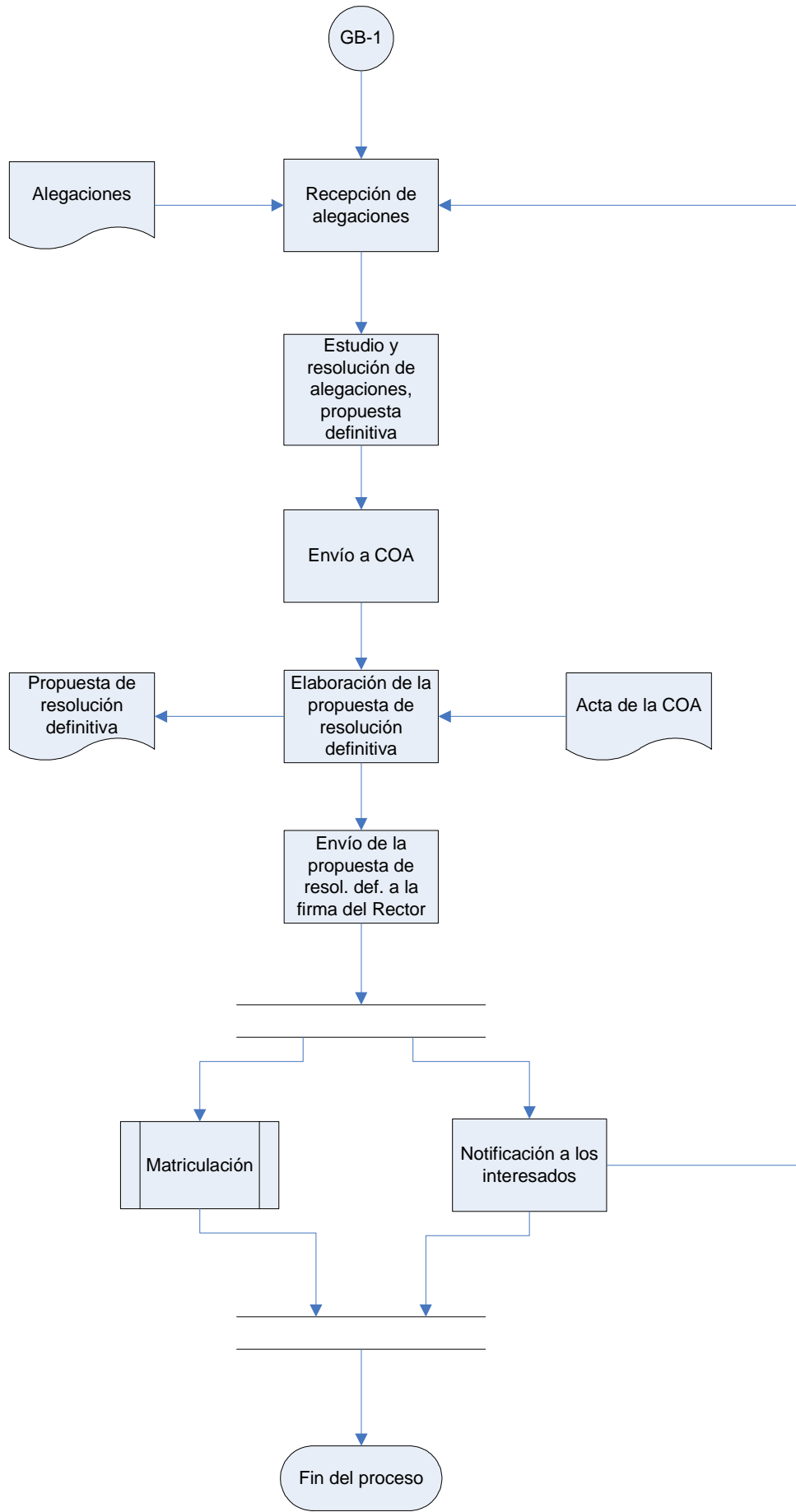
Diagrama de flujo de datos del proceso la gestión de becas procedentes de las actividades de Ordenación Académica.

Nombre del Proceso: Gestión de Becas

Propietario del Proceso: Responsable del Ordenación Académica

Fecha: 13/12/2007

Versión del documento: 1.1



Descripción:

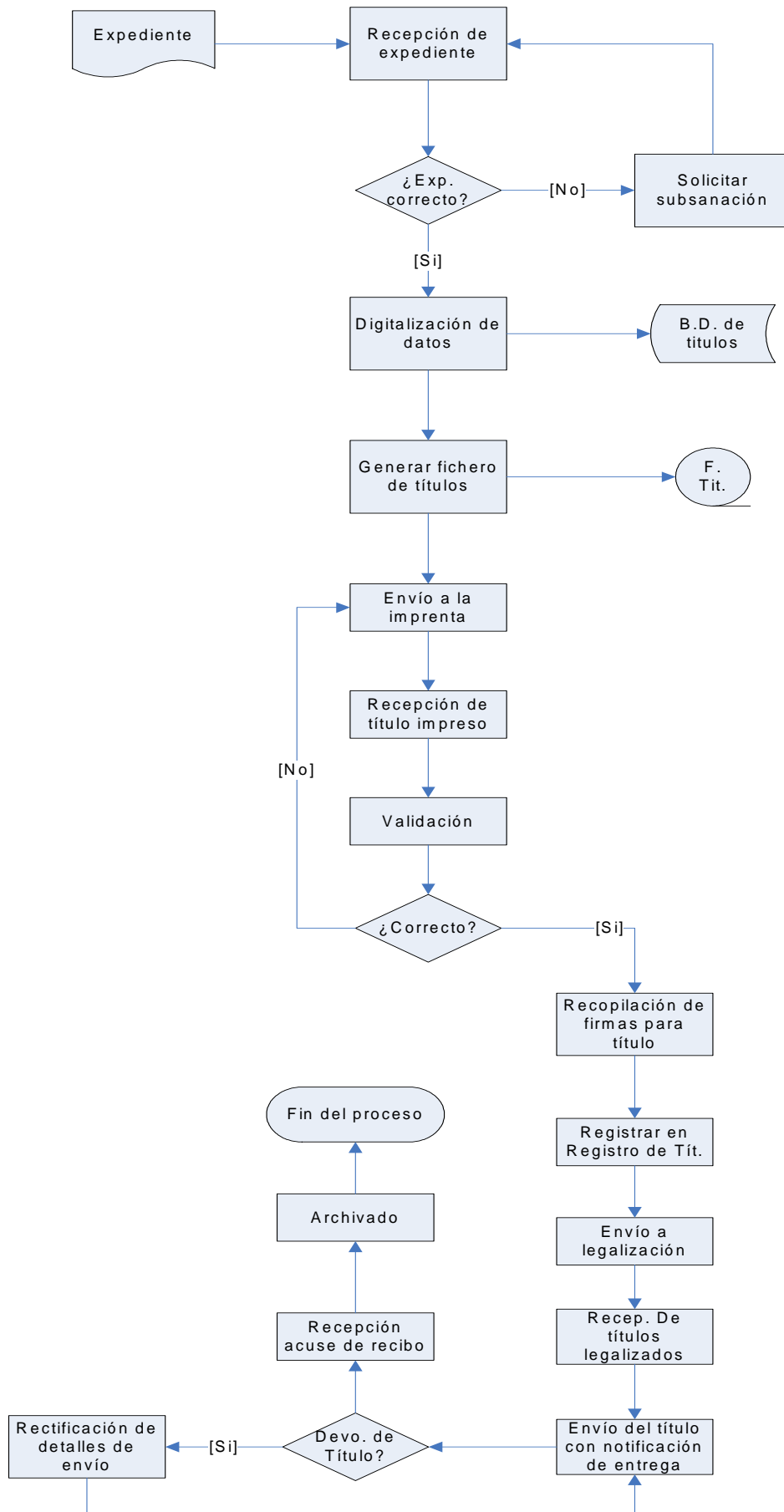
Diagrama de flujo de datos del proceso la gestión de becas procedentes de las actividades de Ordenación Académica.

Nombre del Proceso: Gestión de Becas

Propietario del Proceso: Responsable del Ordenación Académica

Fecha: 13/12/2007

Versión del documento: 1.1



Descripción:

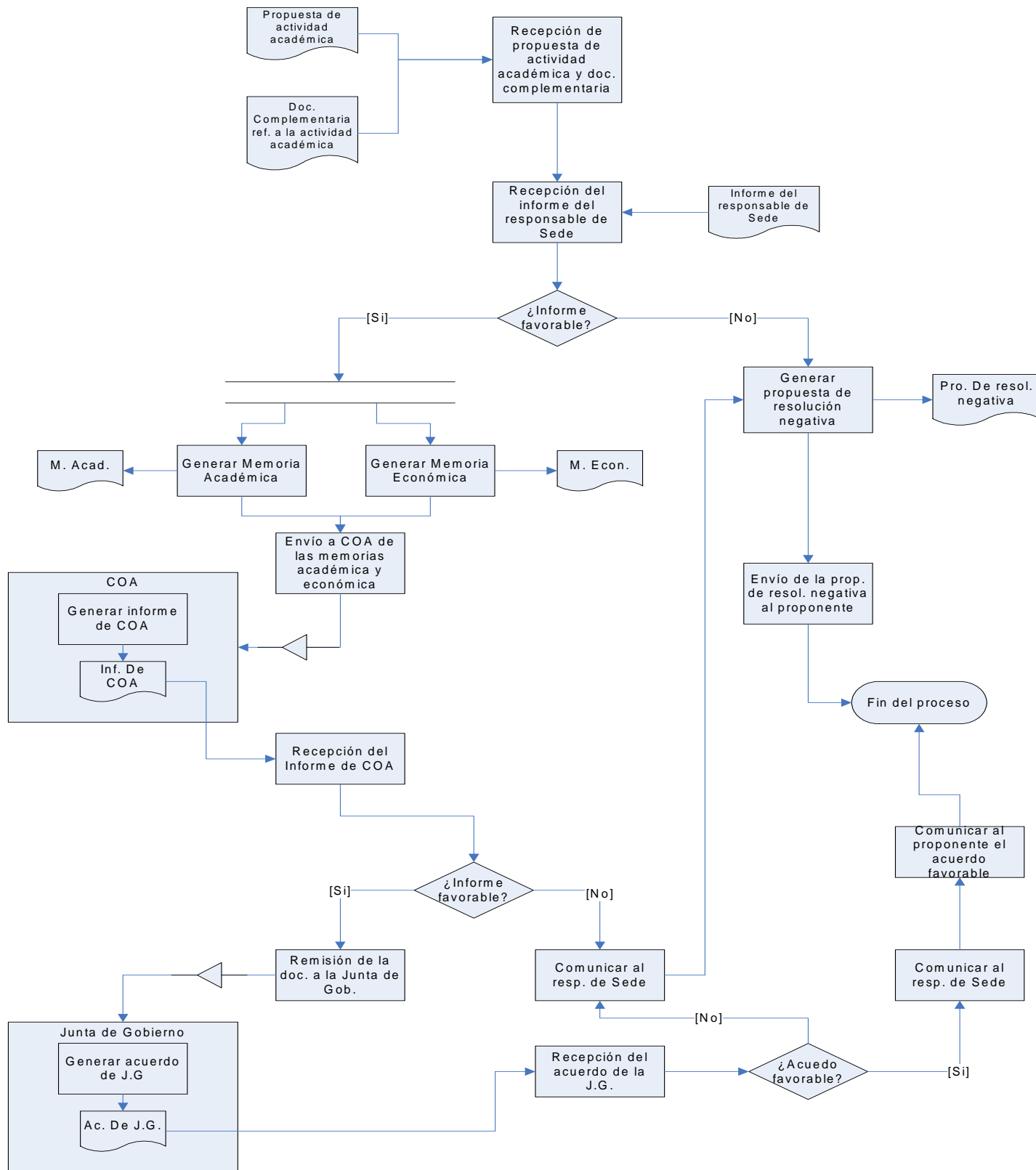
Diagrama de flujo de datos del proceso de generación y envío de los títulos propios de la Universidad Internacional de Andalucía.

Nombre del Proceso: Gestión de títulos propios

Propietario del Proceso: Responsable del Ordenación Académica

Fecha: 13/12/2007

Versión del documento: 1.1



Descripción:

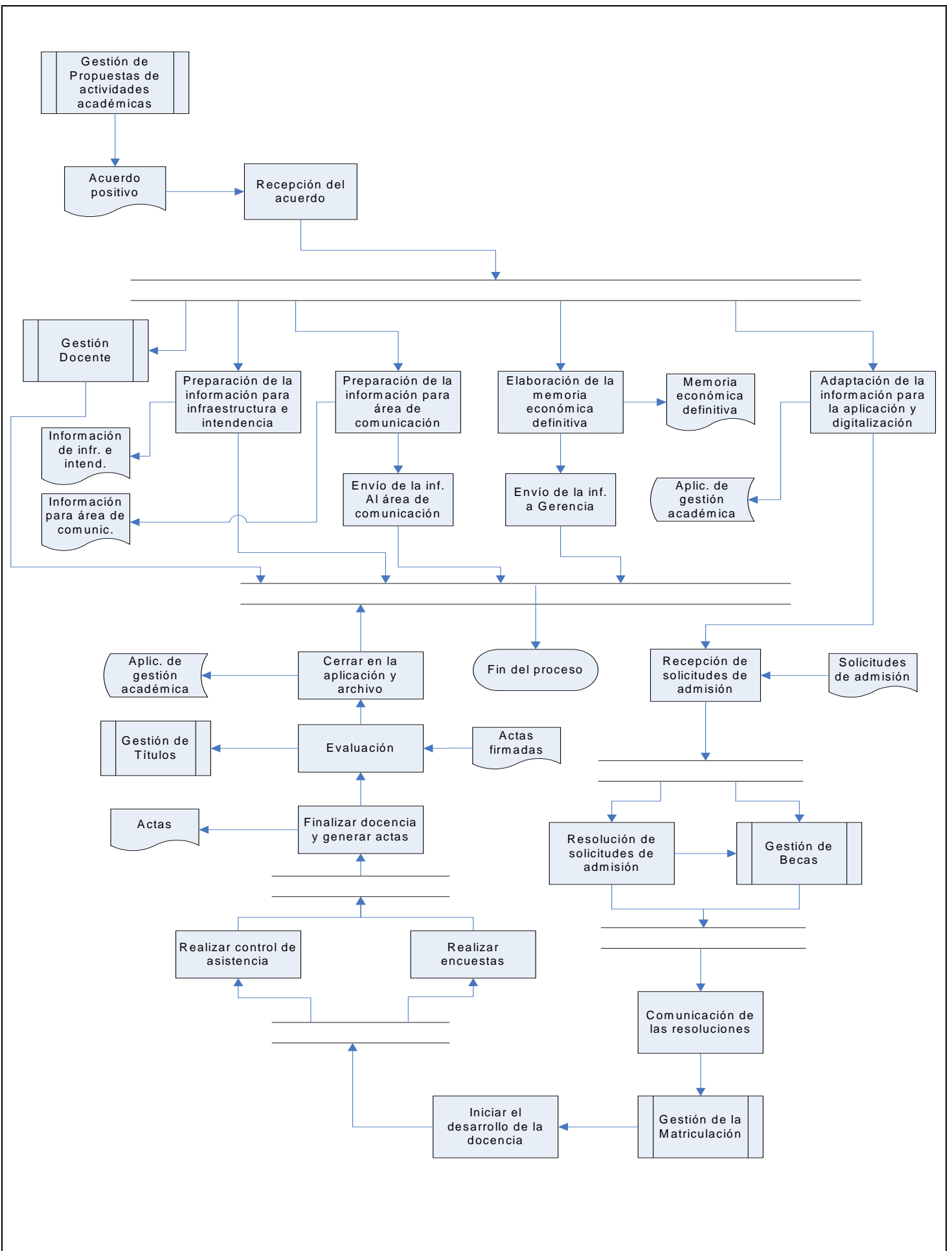
Diagrama de flujo de datos del proceso de gestión de las propuestas para la realización de las Actividades Académicas en la Universidad Internacional de Andalucía.

Nombre del Proceso: Gestión de Propuestas de Actividades Académicas

Propietario del Proceso: Responsable del Ordenación Académica

Fecha: 13/12/2007

Versión del documento: 1.1



Descripción:

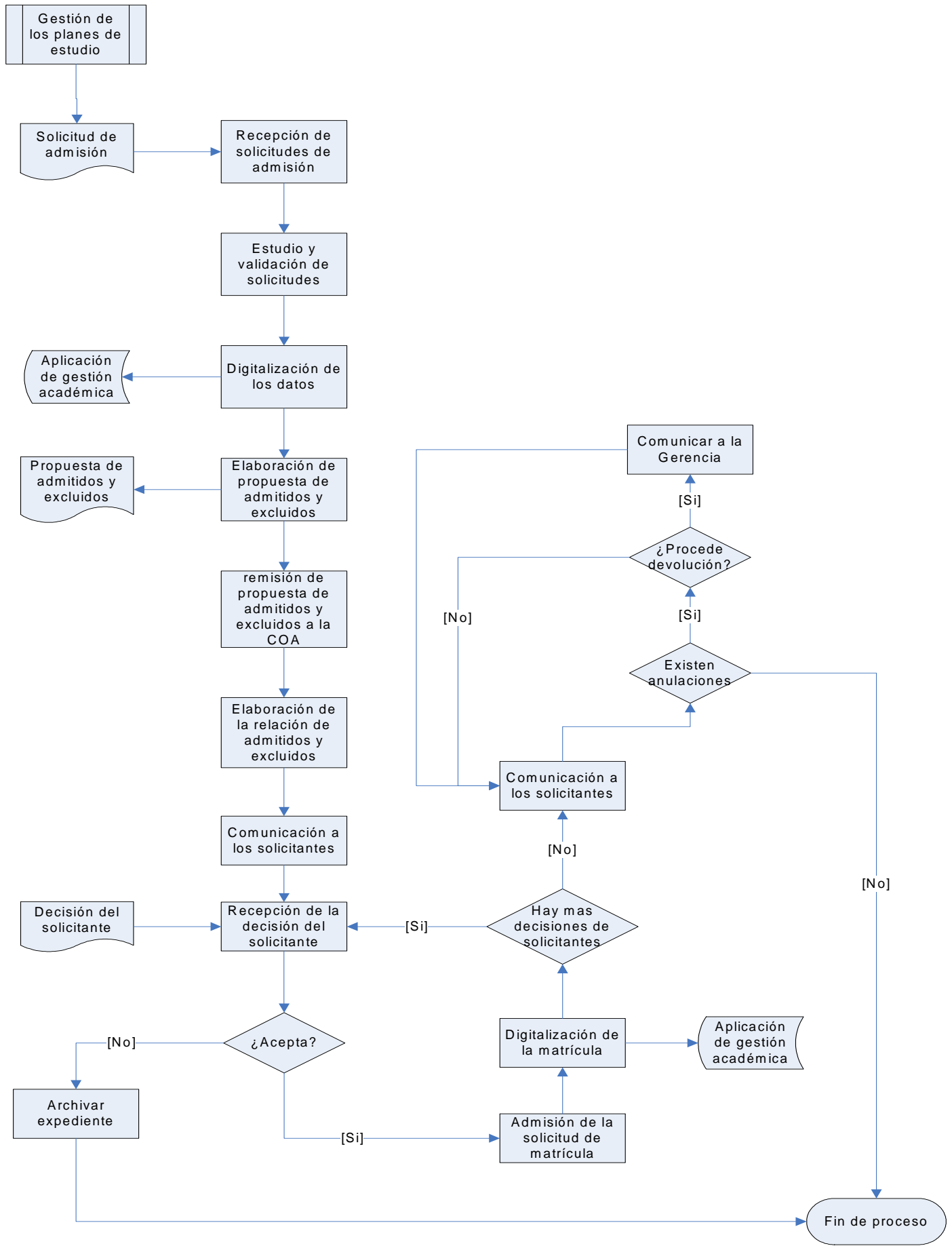
Diagrama de flujo de datos del proceso la gestión de los planes de estudio desarrollados en la Universidad Internacional de Andalucía.

Nombre del Proceso: Gestión de Planes de Estudio

Propietario del Proceso: Responsable del Ordenación Académica

Fecha: 13/12/2007

Versión del documento: 1.1



Descripción:

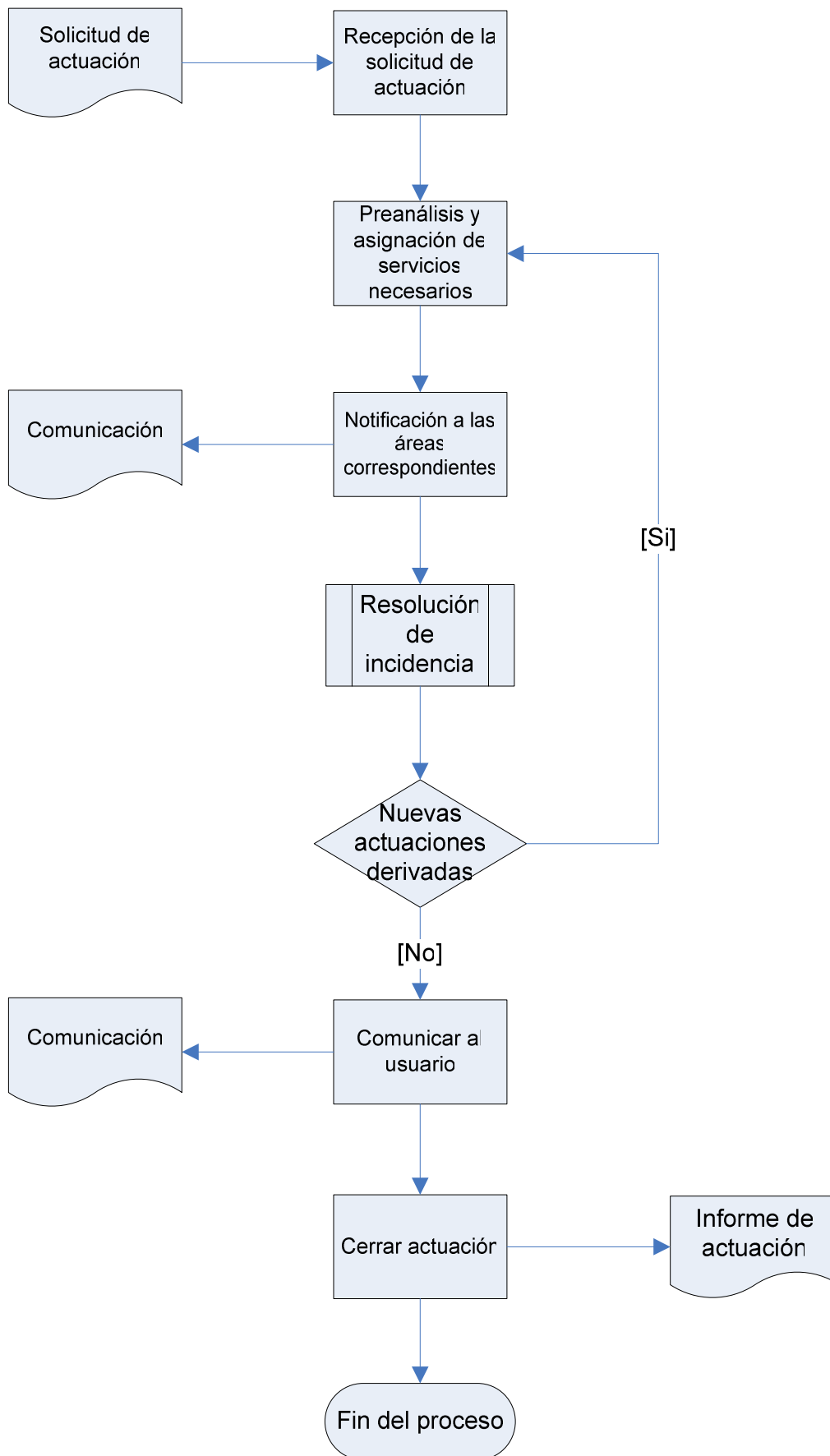
Diagrama de flujo de datos del proceso la matriculación de alumnos en los planes de estudio desarrollados en la Universidad Internacional de Andalucía.

Nombre del Proceso: Matriculación

Propietario del Proceso: Responsable del Ordenación Académica

Fecha: 13/12/2007

Versión del documento: 1.1



Descripción:

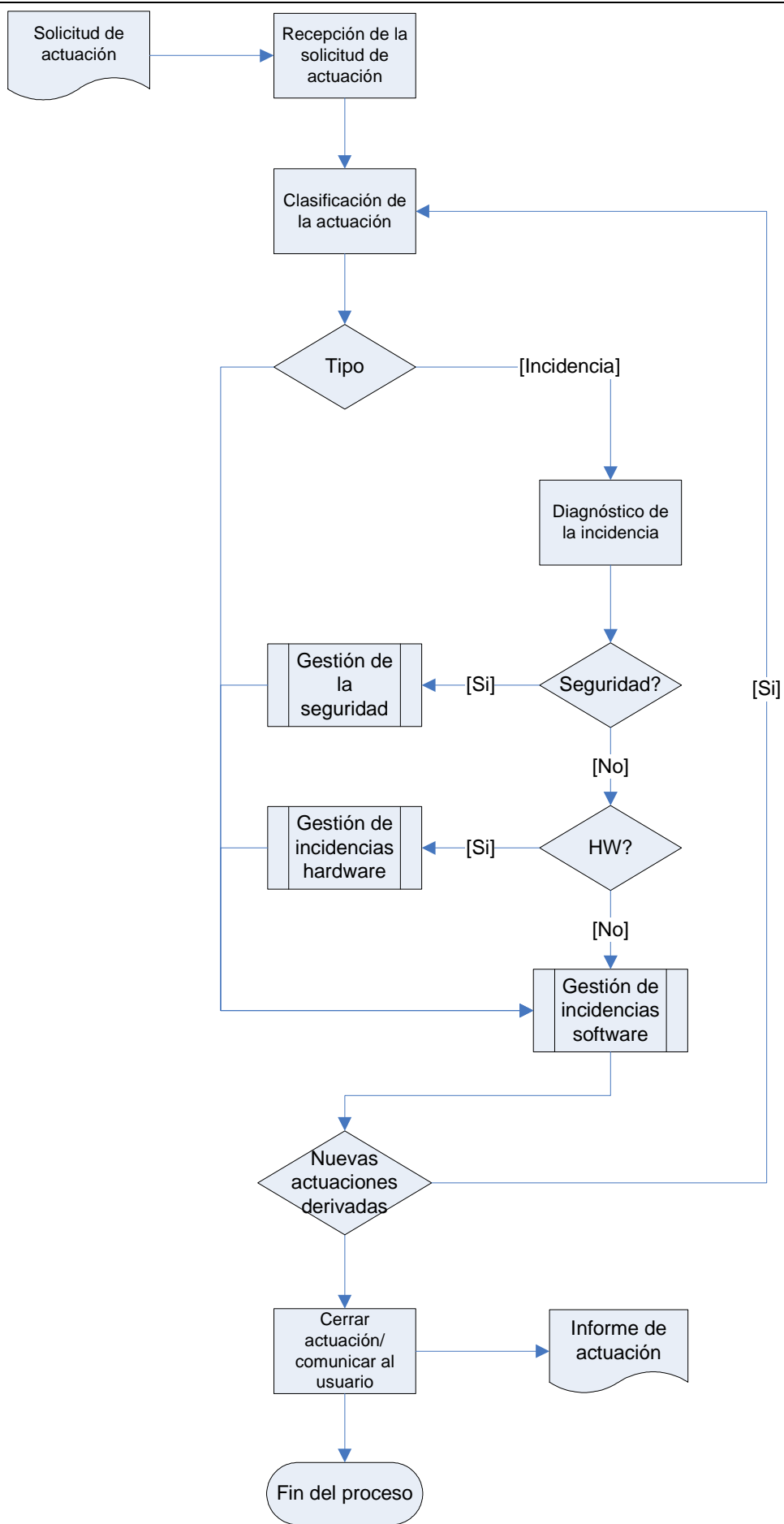
Proceso para la gestión de los servicios TIC de la Universidad Internacional de Andalucía

Nombre del Proceso: Gestión de la Administración y Servicios

Propietario del Proceso: Vicerrectorado de Innovación

Fecha: 21/01/2008

Versión del documento: 1.1



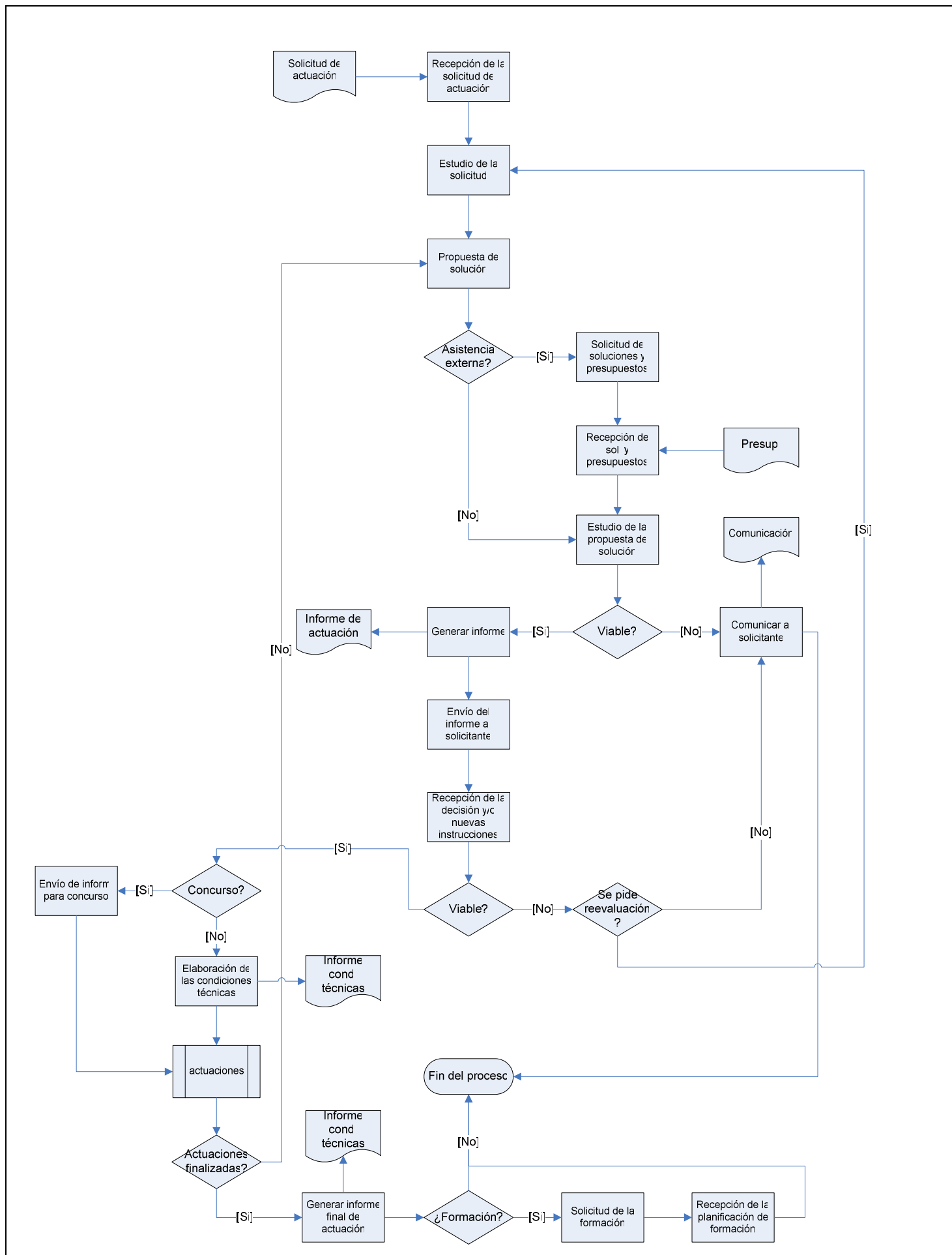
Descripción:

Nombre del Proceso: Gestión de la asistencia a usuarios

Propietario del Proceso: Vicerrectorado de Innovación

Fecha: 26/12/2007

Versión del documento: 1.1



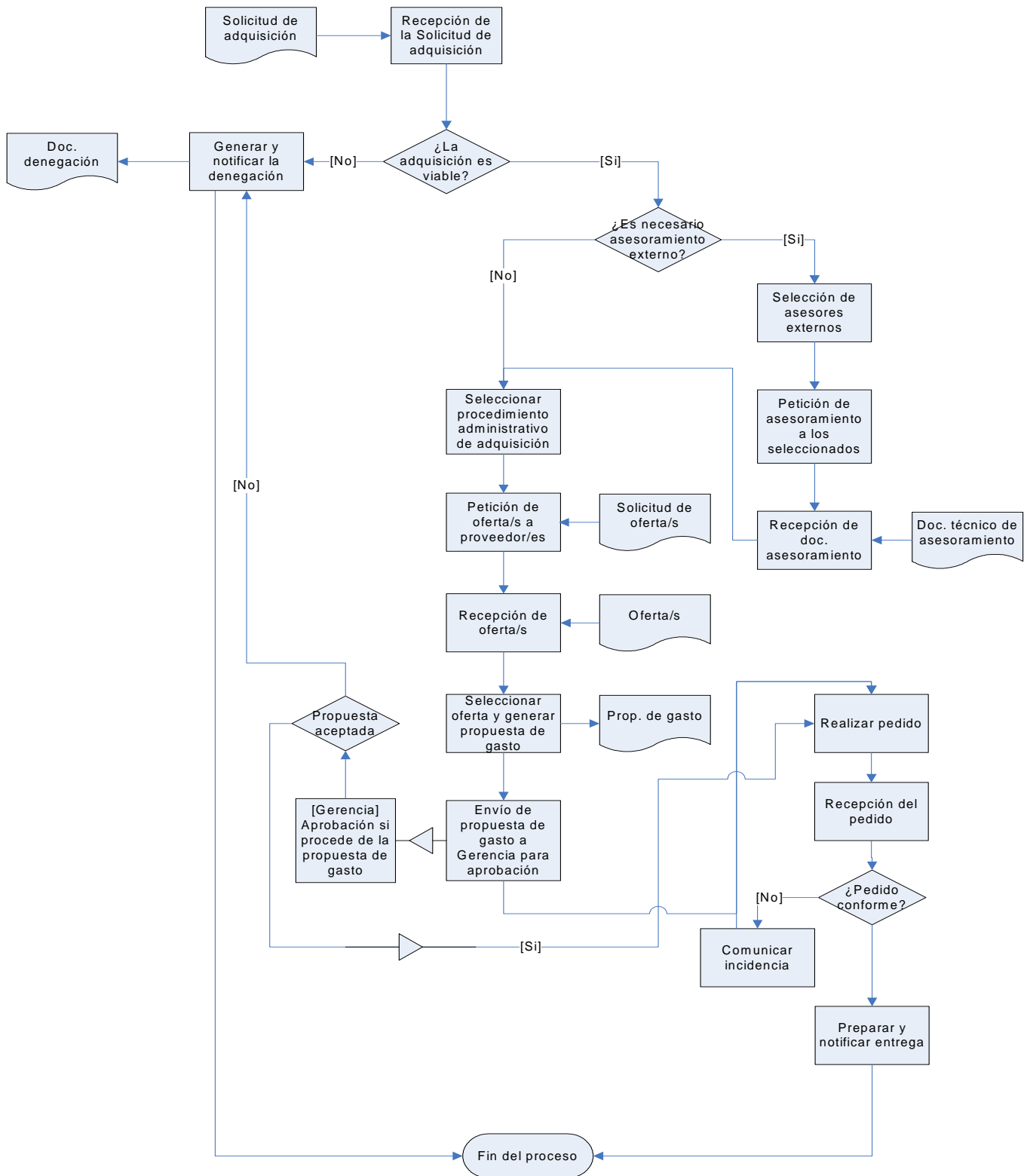
Descripción:

Nombre del Proceso: Desarrollo y mantenimiento de S.I.

Propietario del Proceso: Vicerrectorado de Innovación

Fecha: 21/01/2008

Versión del documento: 1.1



Descripción:

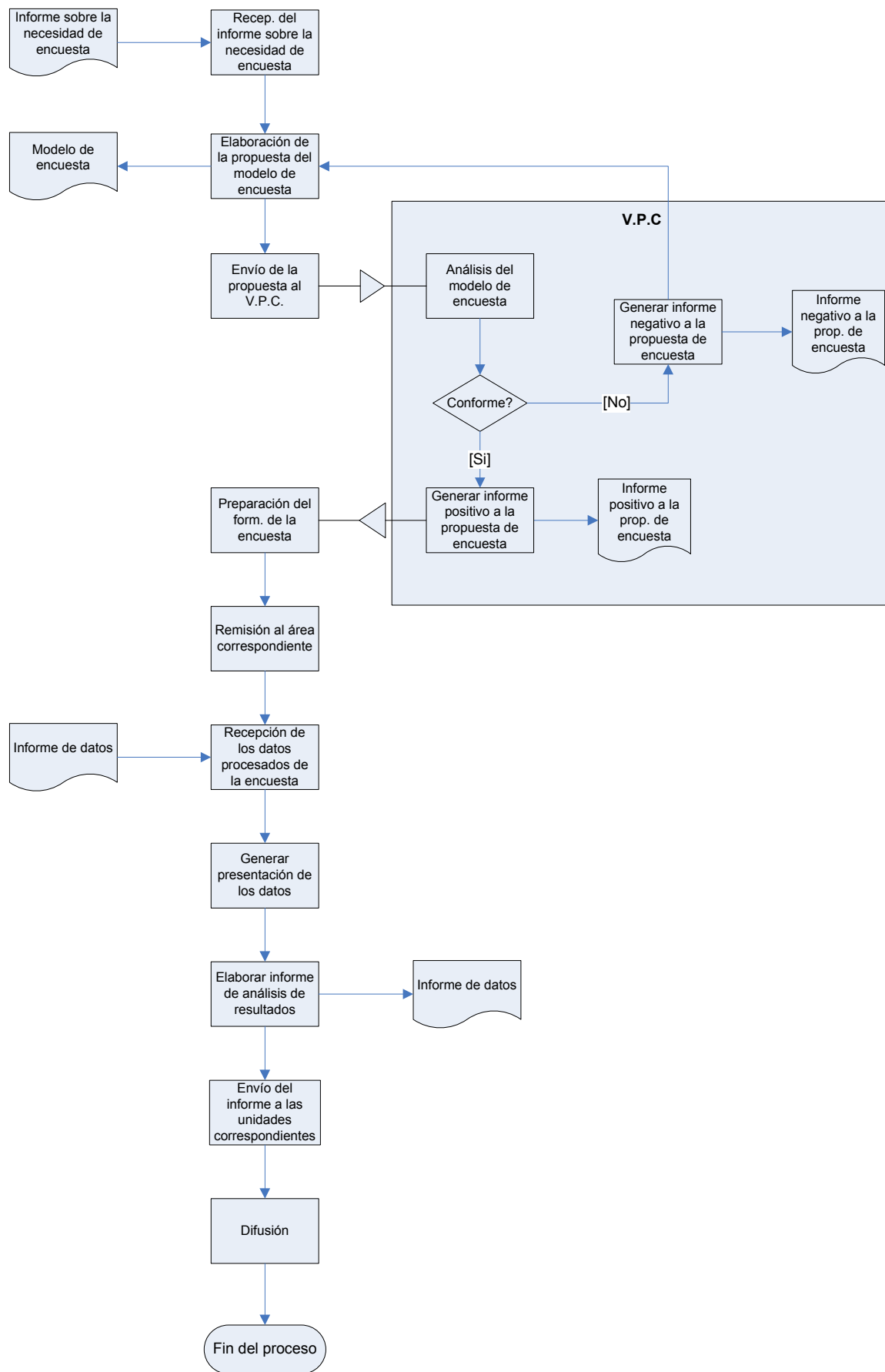
Diagrama de flujo de datos del proceso para la adquisición de material informático en la Universidad Internacional de Andalucía. Adquisiciones a realizar sin concurso.

Nombre del Proceso: Adquisiciones de material informático

Propietario del Proceso: Responsable del Área de Microinformática

Fecha: 21/11/2007

Versión del documento: 1.1



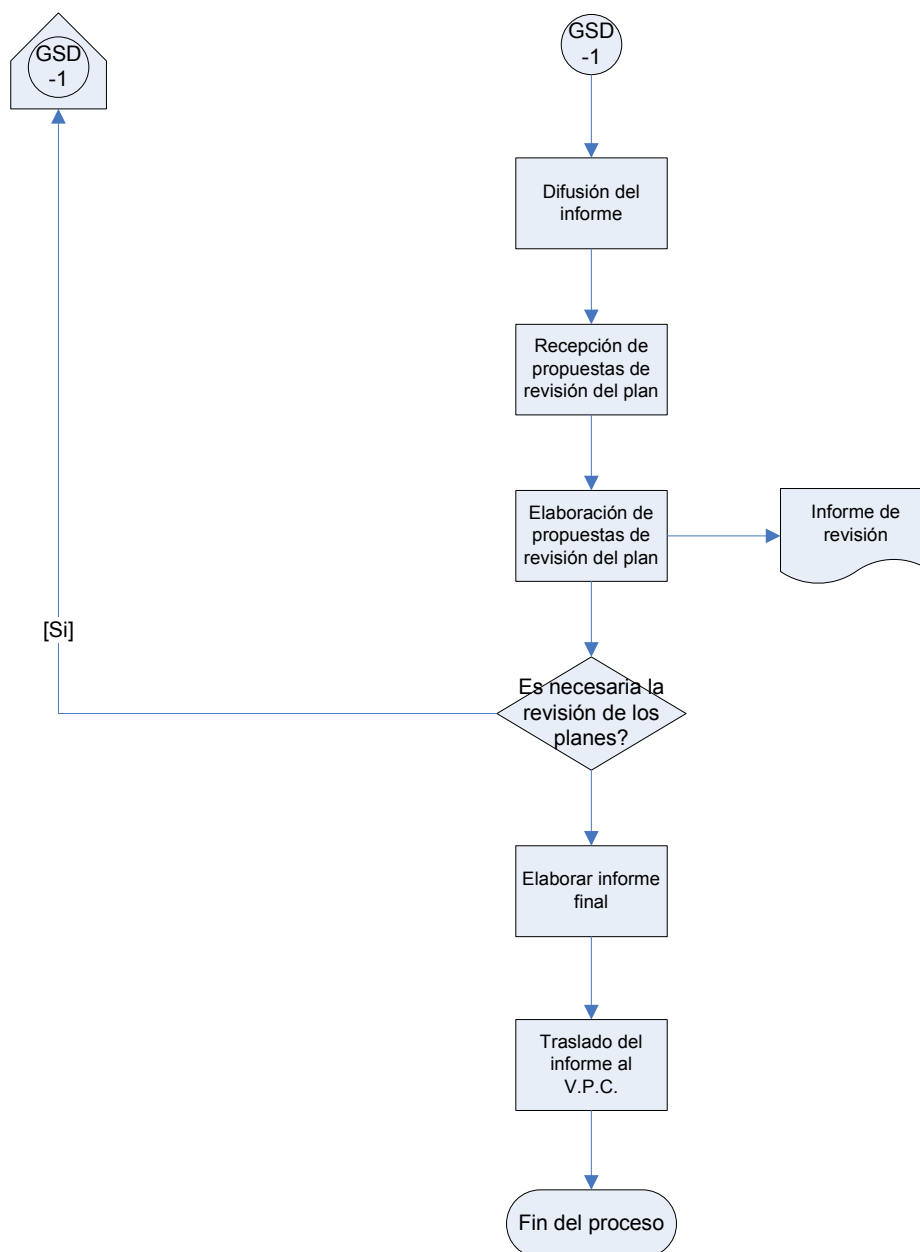
Descripción:

Nombre del Proceso: Estudio de Satisfacción

Propietario del Proceso: Vicerrectorado de Planificación y Calidad

Fecha: 23/12/2007

Versión del documento: 1.1



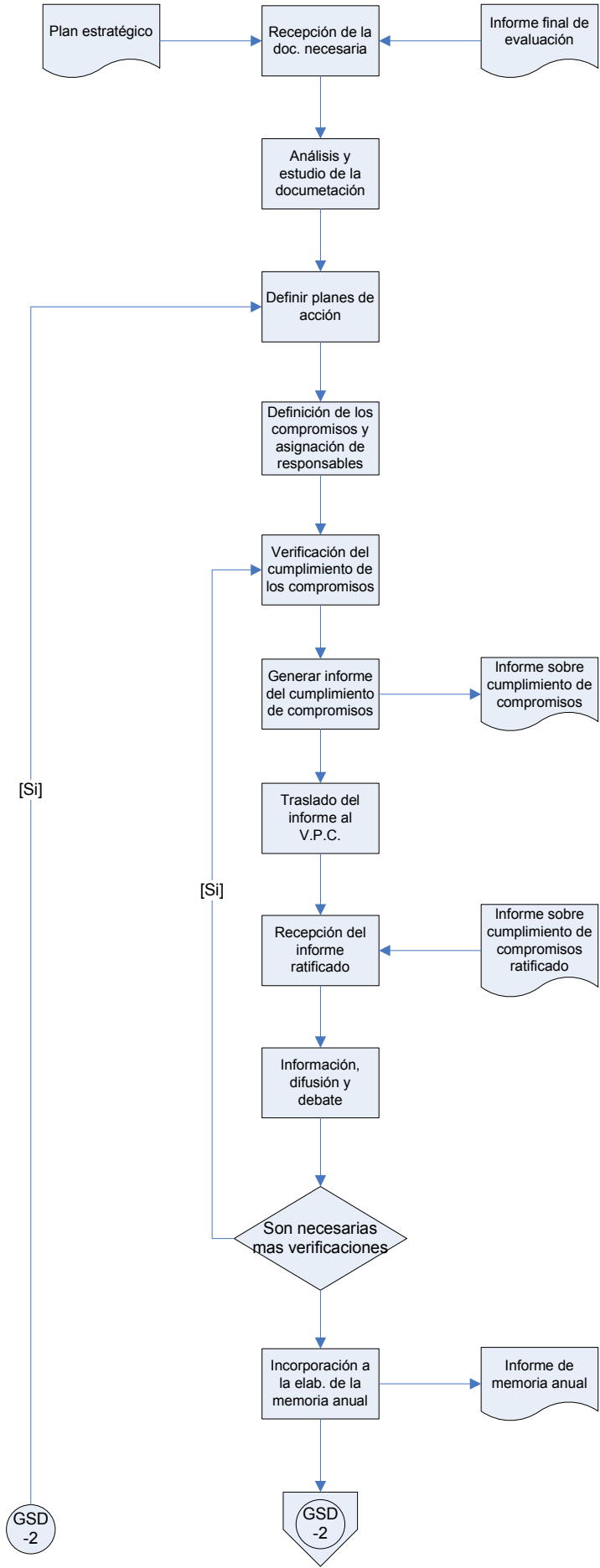
Descripción:

Nombre del Proceso: Gestión y Soporte a la Dirección Estratégica

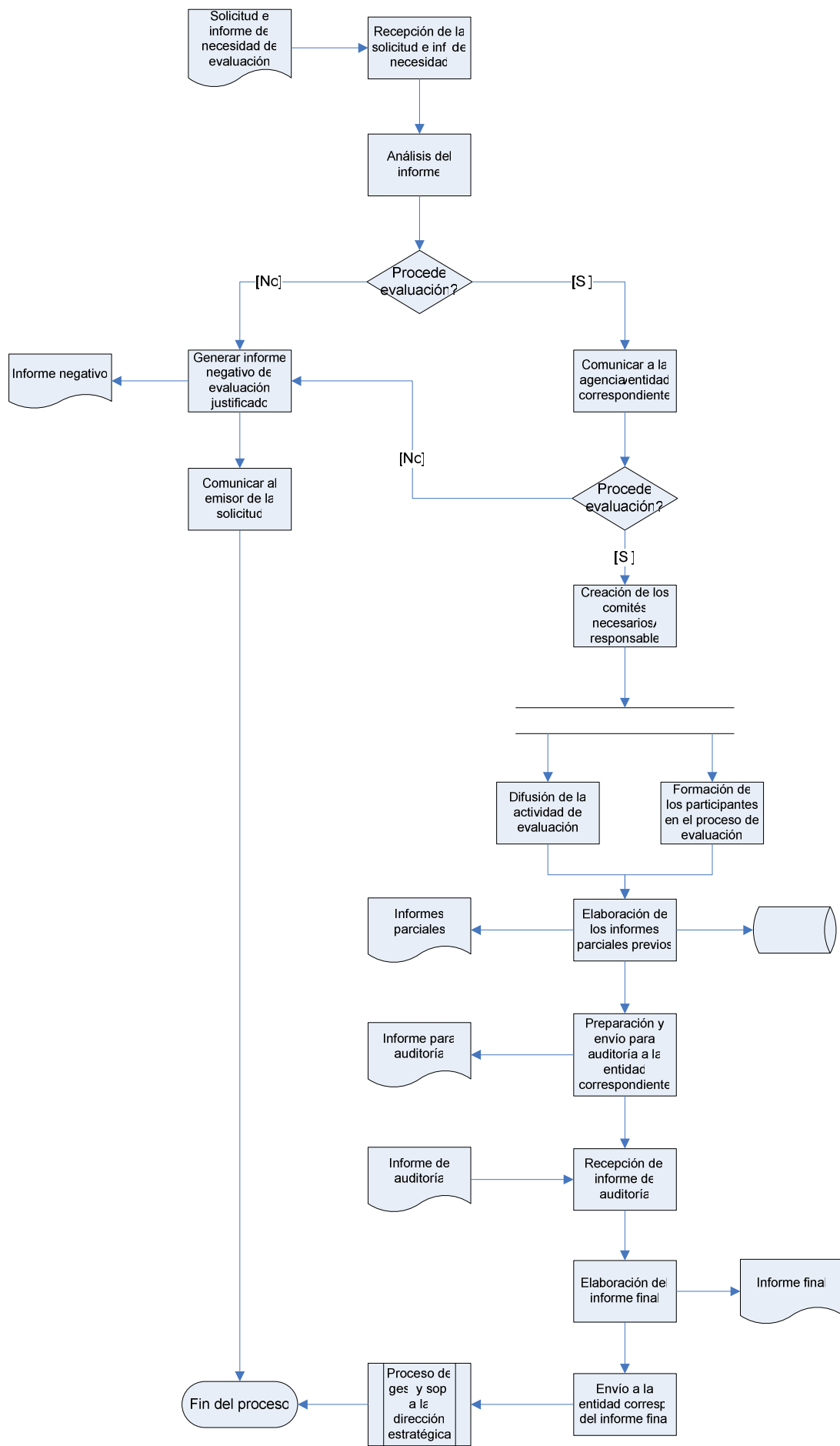
Propietario del Proceso: Vicerrectorado de Planificación y Calidad

Fecha: 23/12/2007

Versión del documento: 1.1



Descripción:	Nombre del Proceso: Gestión y Soporte a la Dirección Estratégica
	Propietario del Proceso: Vicerrectorado de Planificación y Calidad
	Fecha: 23/12/2007 Versión del documento: 1.1



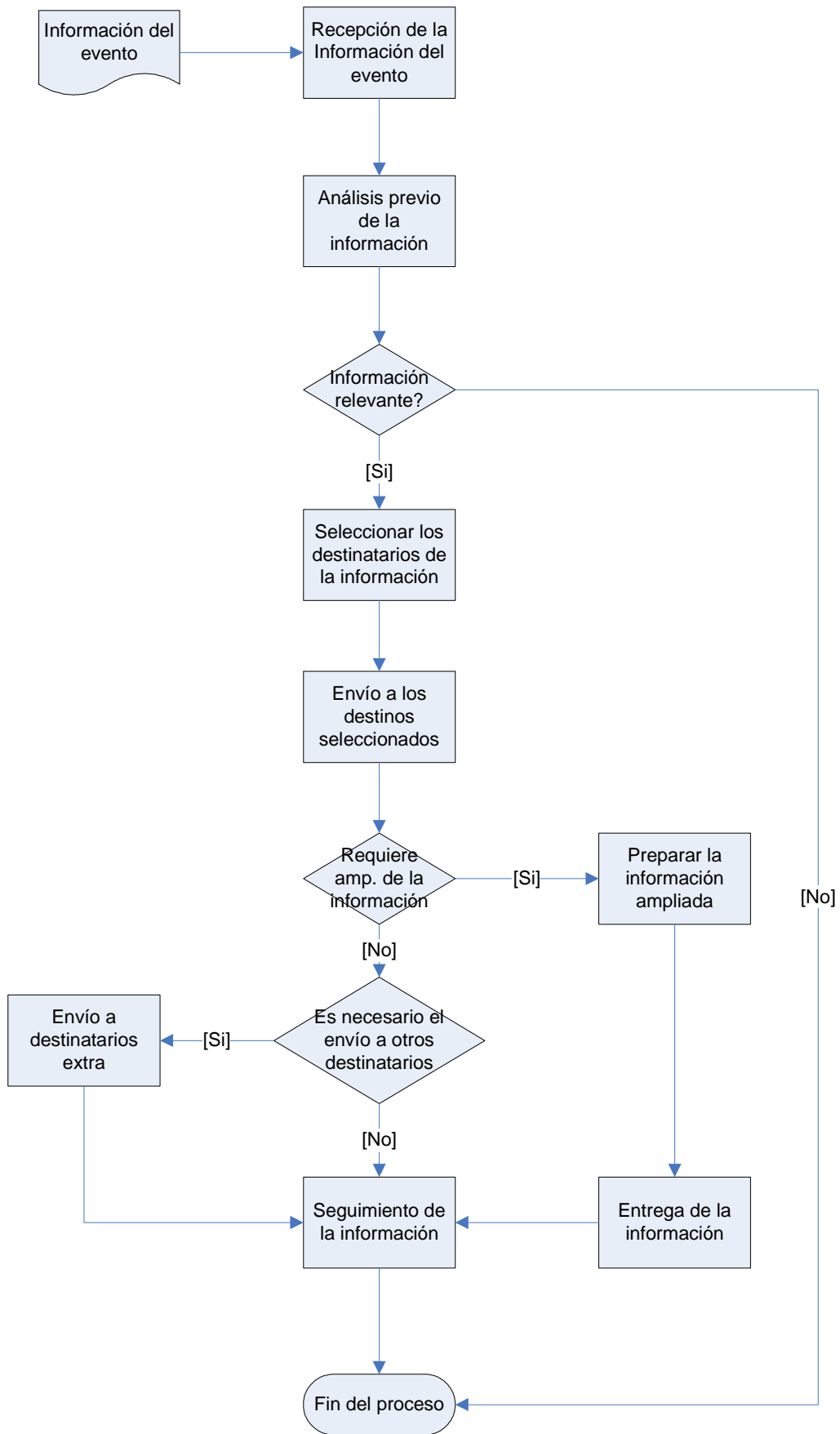
Descripción:

Nombre del Proceso: Evaluación

Propietario del Proceso: Vicerrectorado de Planificación y Calidad

Fecha: 23/12/2007

Versión del documento: 1.1



Descripción:

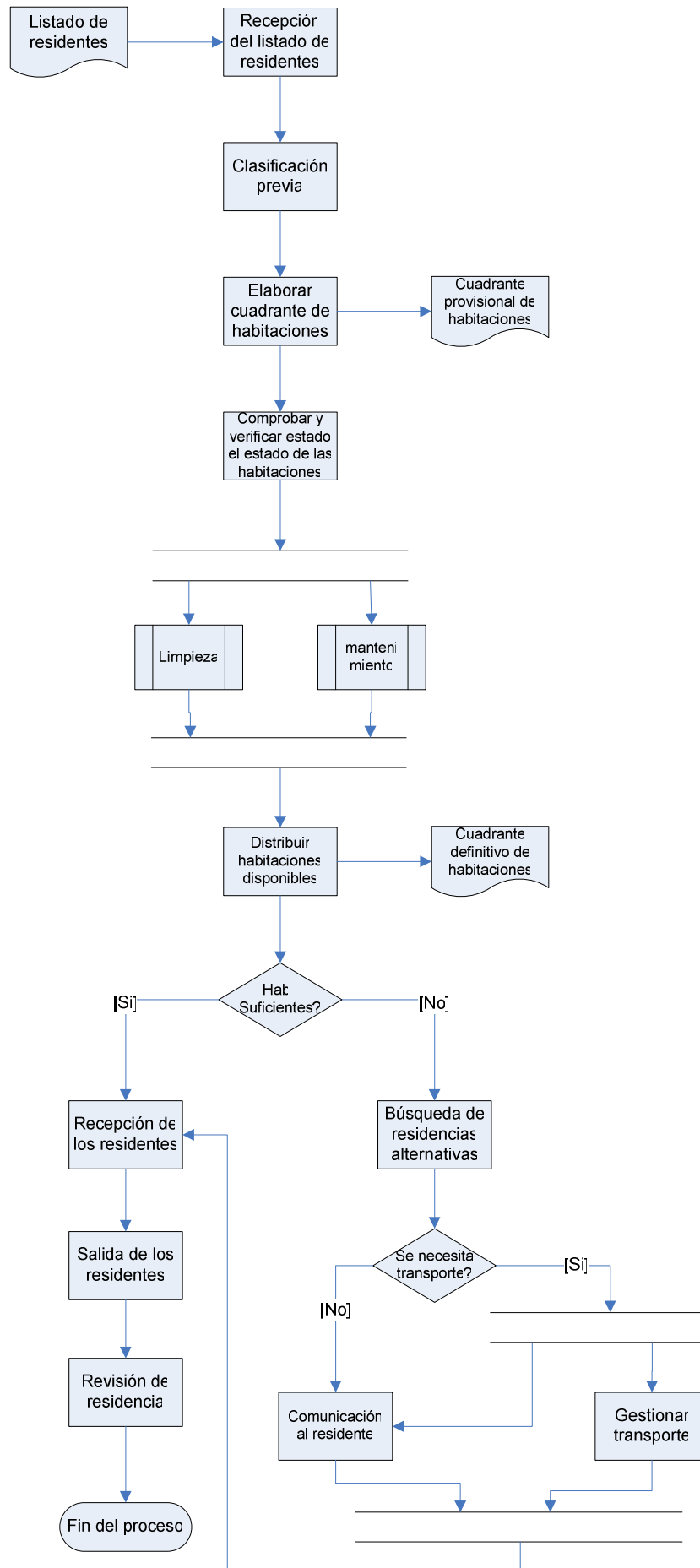
Diagrama de flujo de datos del para el proceso de preparación, desarrollo y seguimiento de eventos susceptibles a ser comunicados.

Nombre del Proceso: Gestión de la Comunicación

Propietario del Proceso: A determinar

Fecha: 27/12/2007

Versión del documento: 1.1



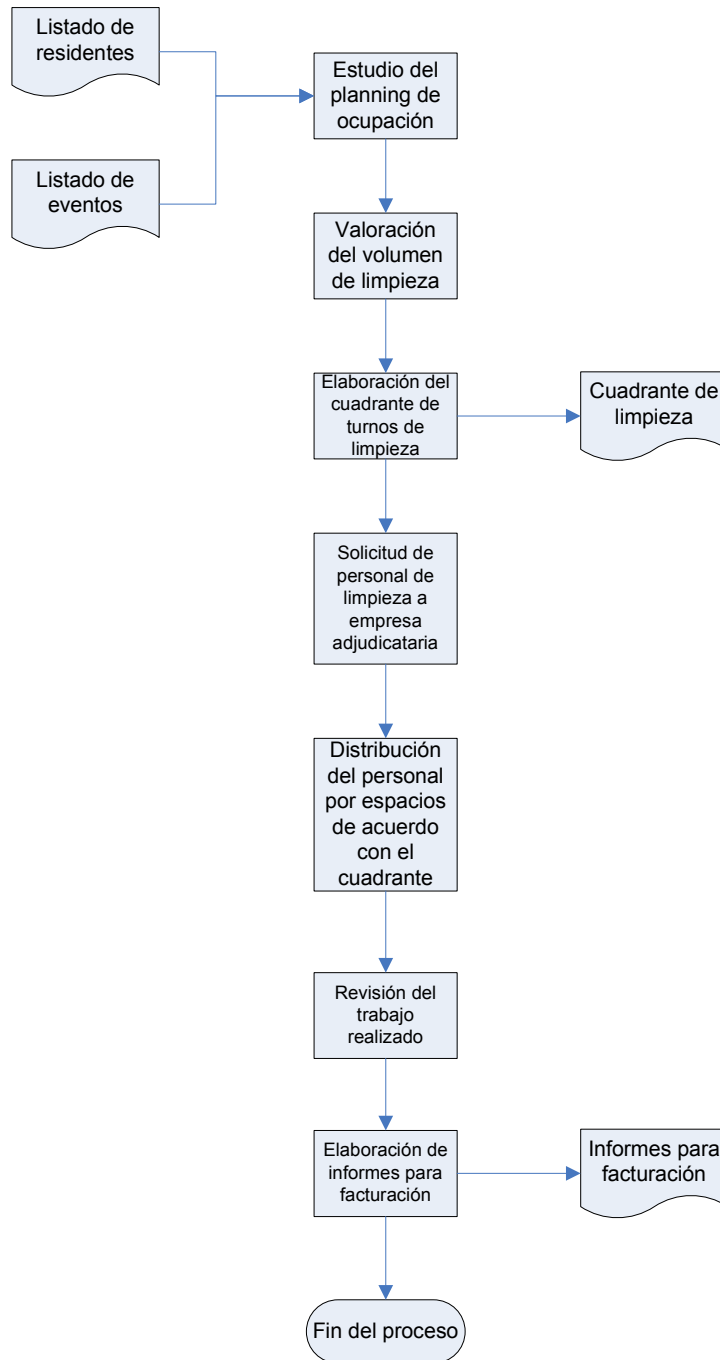
Descripción:

Nombre del Proceso: Gestión de la Residencia

Propietario del Proceso: Gerencias de Sede

Fecha: 23/12/2007

Versión del documento: 1.1



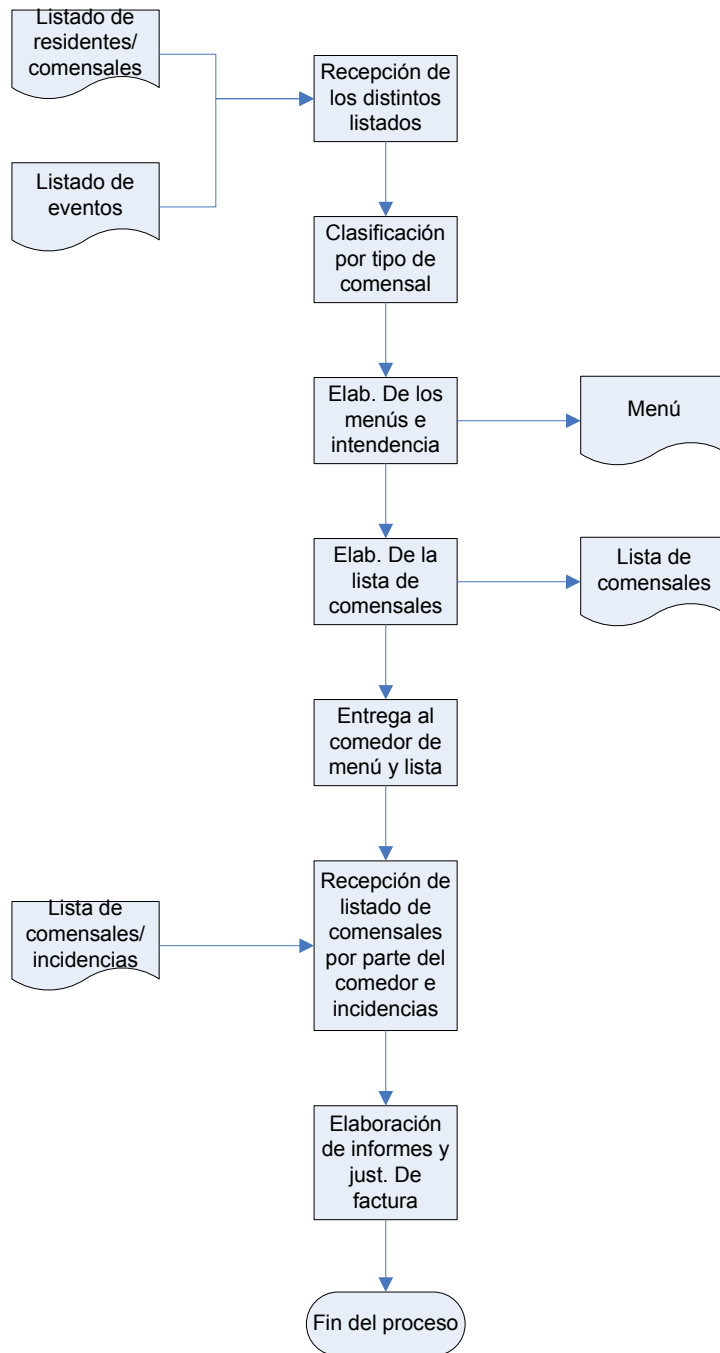
Descripción:

Nombre del Proceso: Gestión de la limpieza

Propietario del Proceso: Gerencias de Sede

Fecha: 23/12/2007

Versión del documento: 1.1



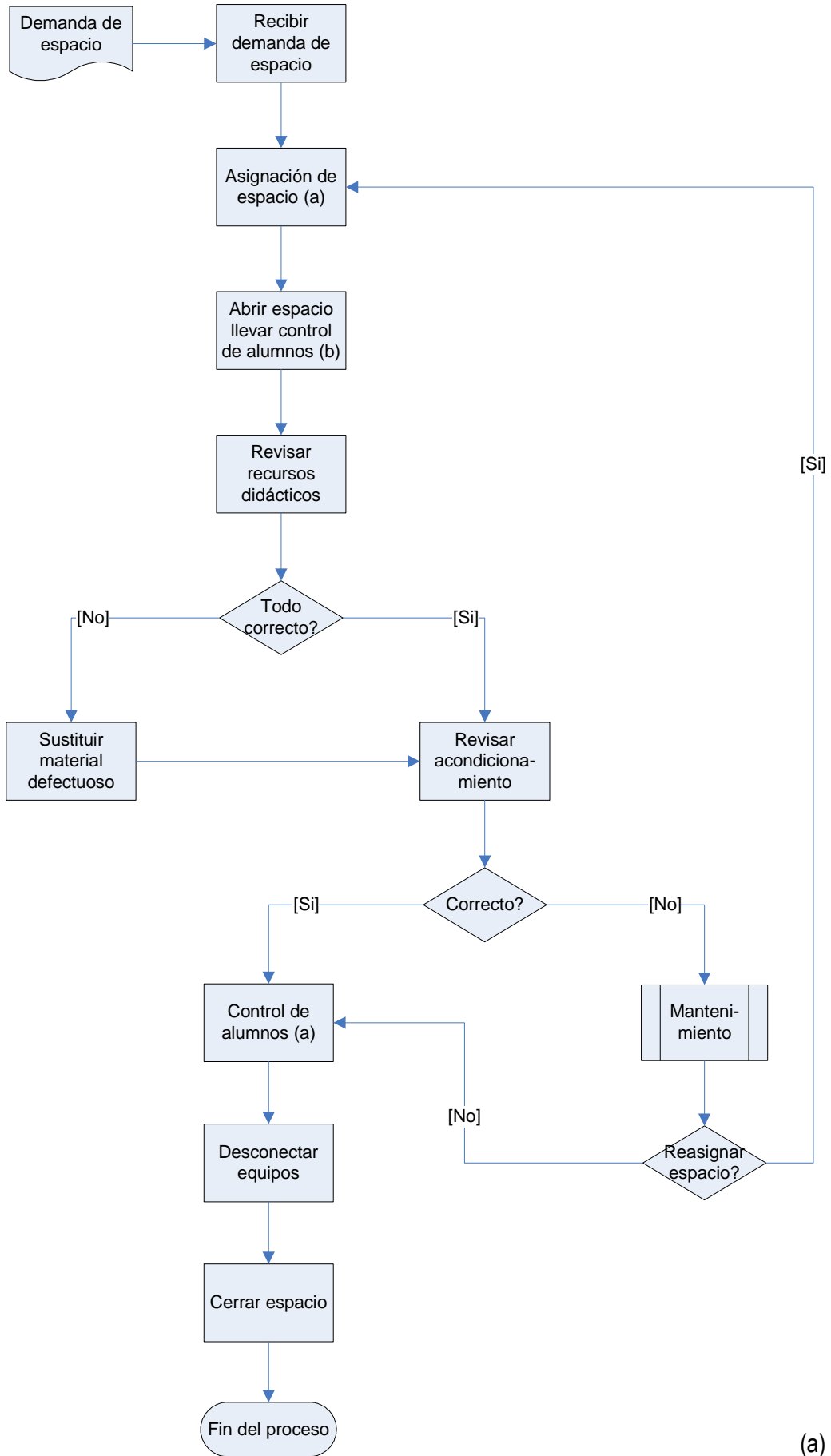
Descripción:

Nombre del Proceso: Gestión de la restauración

Propietario del Proceso: Gerencias de Sede

Fecha: 23/12/2007

Versión del documento: 1.1



(a) La Rábida
(b) Baeza

Descripción:

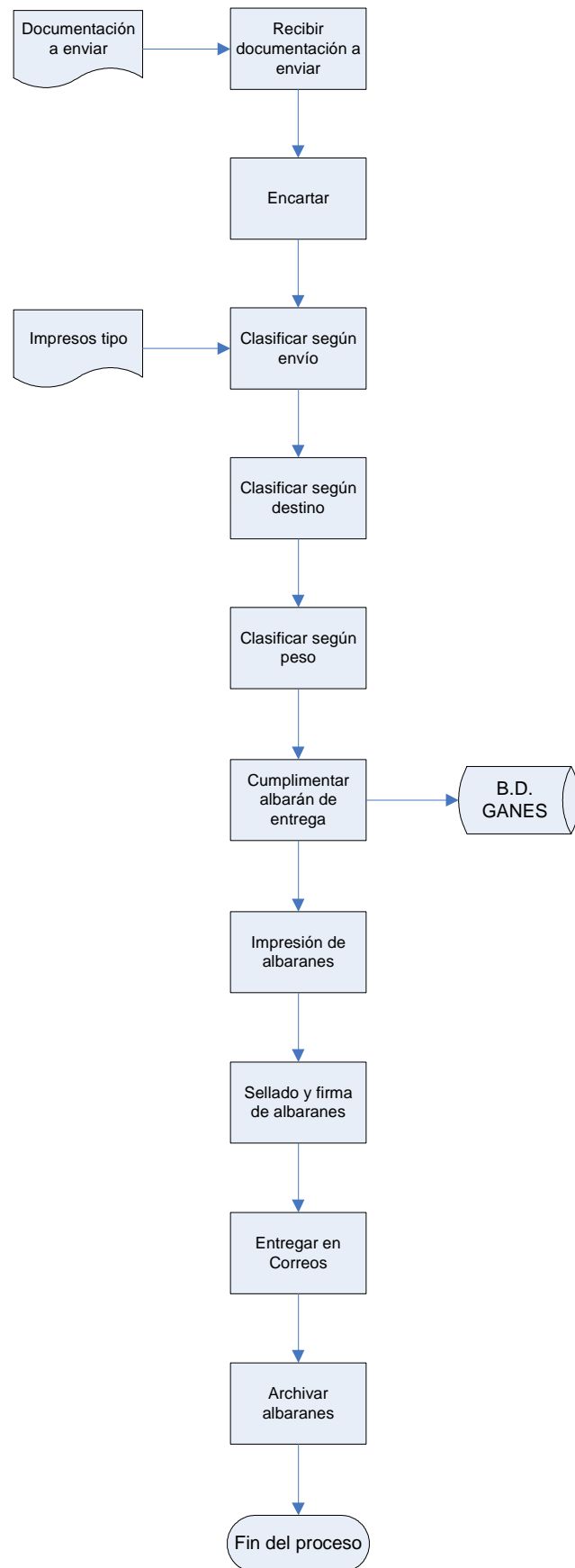
Diagrama de flujo de datos de para la Gestión de los espacios en la Universidad Internacional de Andalucía

Nombre del Proceso: Gestión de Espacios

Propietario del Proceso: Determinar el propietario del proceso

Fecha: 28/04/2008

Versión del documento: 1.1



Descripción:

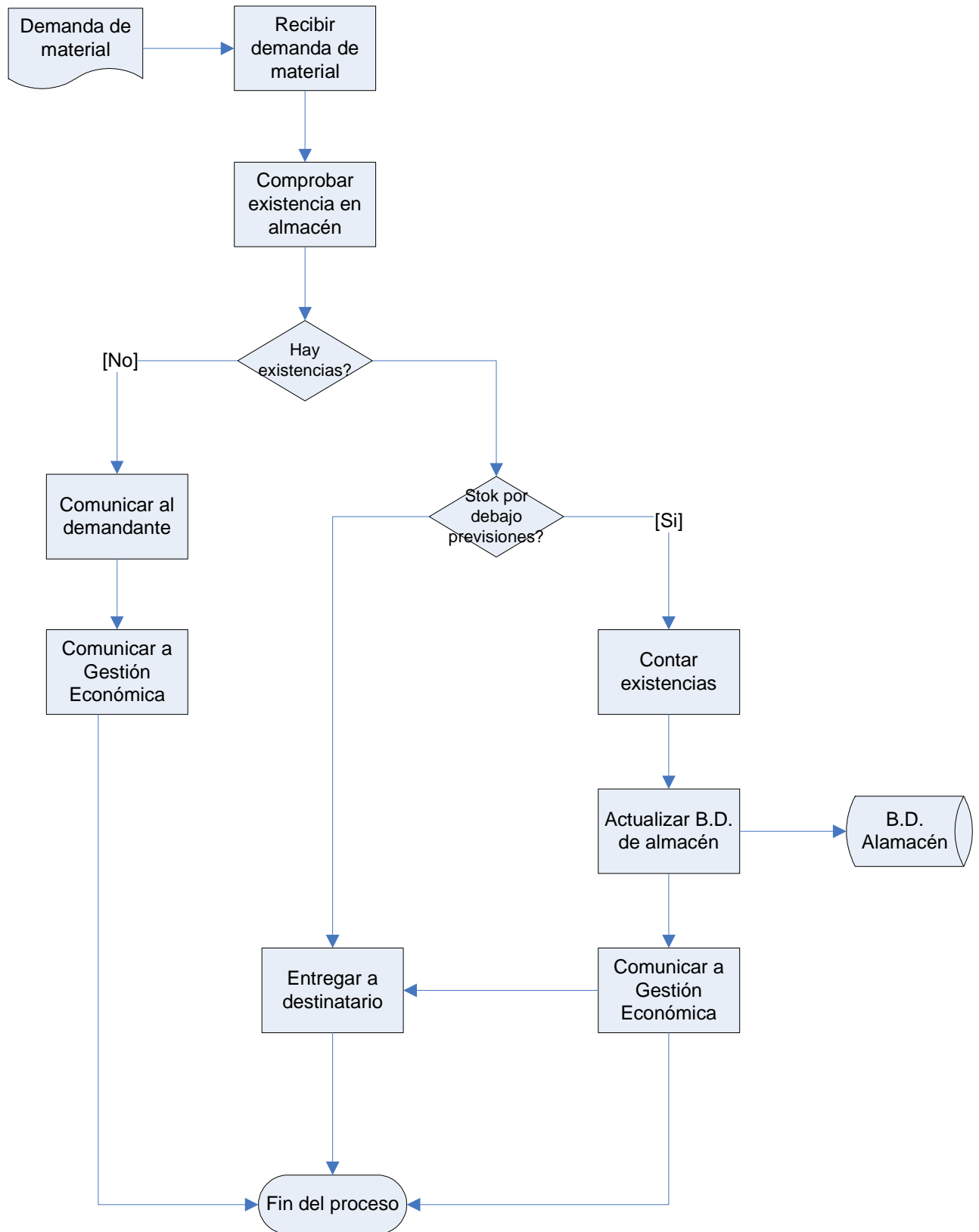
Diagrama de flujo de datos de para la Gestión del correo saliente de la Universidad Internacional de Andalucía

Nombre del Proceso: Gestión de Correspondencia

Propietario del Proceso: Determinar el propietario del proceso

Fecha: 28/04/2008

Versión del documento: 1.1



Descripción:

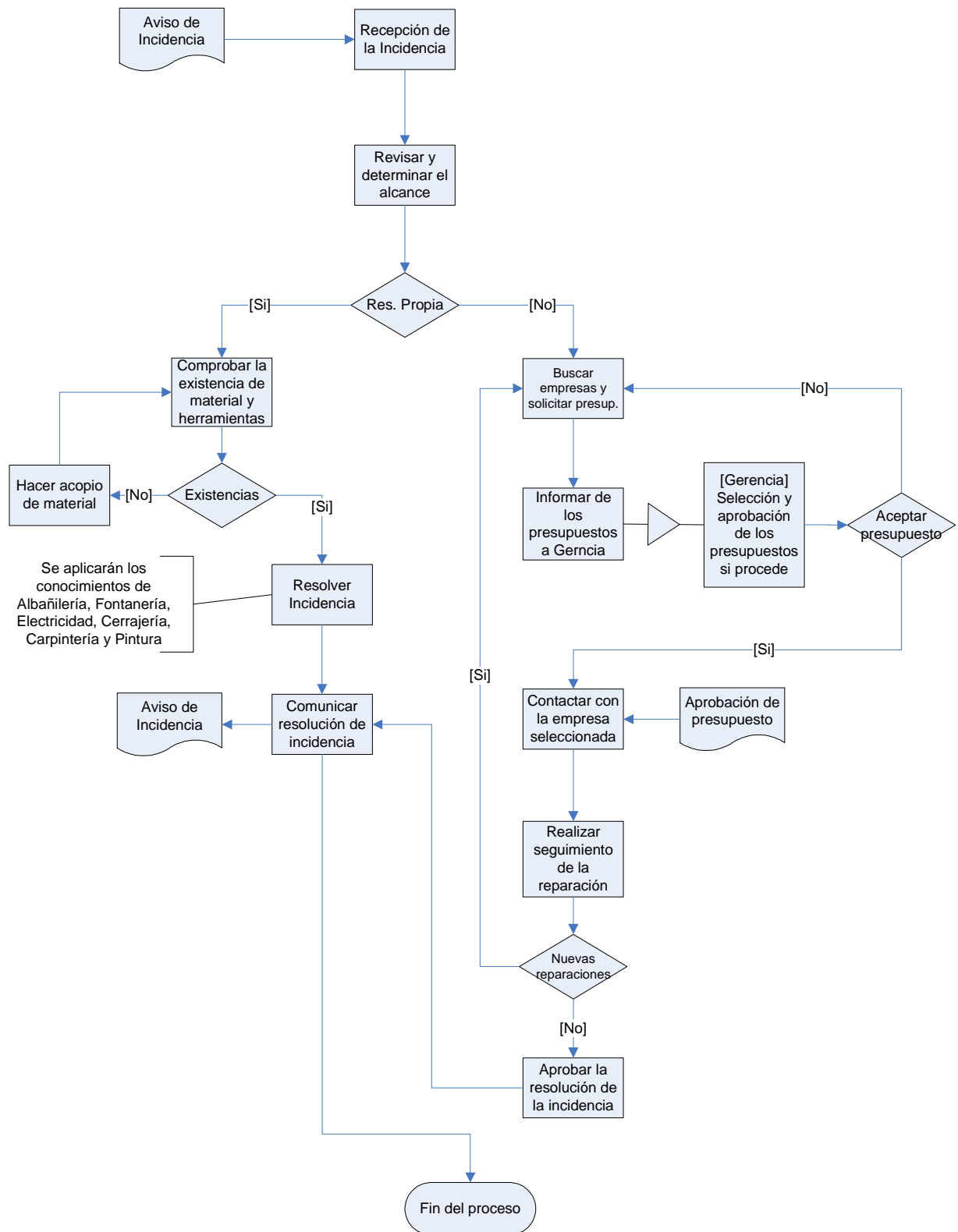
Diagrama de flujo de datos de para la Gestión de los almacenes de la Universidad Internacional de Andalucía

Nombre del Proceso: Gestión de Almacén

Propietario del Proceso: Determinar el propietario del proceso

Fecha: 28/04/2008

Versión del documento: 1.1



Descripción:

Diagrama de flujo de datos del proceso para el mantenimiento correctivo de las incidencias producidas en la Universidad Internacional de Andalucía

Nombre del Proceso: Mantenimiento Correctivo

Propietario del Proceso: Determinar el propietario del proceso

Fecha: 14/11/2007

Versión del documento: 1.1

Cuadro de Indicadores

CÓDIGO	CUADRO DE INDICADORES
AEG	<p>AEG. 1.1 : Protocolo de control y gestión de la asistencia a reuniones AEG. 2.1 : Protocolo para la gestión de la correspondencia AEG. 3.1 : Protocolo para la preparación de actos en la Universidad</p>
CIN	<p>CIN.1.1: Reglamento de régimen interno para el ejercicio del Control Interno</p>
AER	<p>AER.1.1: Tiempo de identificación de apunte bancario AER.2: Tiempo de pago de obligaciones contraídas AER.2.2.: Justificantes de gastos erróneos AER.3.1: Tiempo de firma de liquidación de honorarios AER.3.2: Liquidación de honorarios de profesores erróneas que causan reintegro. AER.4.1:Tiempo de aprobación de expediente de contratación</p>
	<p>AER.5.1: Tramitación en la Gestión por Convenios AER.6.1: Tramitación de la Gestión de justificación de las subvenciones</p>
	<p>AER.7.1: Tasa de errores en el pago de la nómina AER.7.2: Desviación en la aproximación a fecha de pago de nómina AER.8.1: Tasa de reclamaciones en confección de listados de opositores</p>
	<p>AER.9.1: Elaboración del Plan de Formación 2008/2009 AER.9.1: Tasa cursos realizados en Plataforma Virtual</p>
GAC	<p>GAC.1.1: Instrucciones de tramitación GAC.1.2: Tasa de propuestas presentadas por medios telemáticos GAC.2.1: Realizar Reglamento de Régimen Académico GAC.2.2.: Tasas de matrículas formalizadas por medios telemáticos GAC.3.1: Realización de una Normativa de Becas de la UNIA GAC.3.2: Tasa de alegaciones GAC.4.1: Instrucciones de tramitación GAC.4.2: Tiempo medio dde elaboración del fichero</p>
TIC	<p>TIC.1.1: Tiempo de resolución de las solicitudes de compras menores TIC.1.2: Existencia de un protocolo único de adquisiciones de material informático TIC.2.1: Existencia de un Sistema para la gestión de incidencias TIC.2.1: Tiempo de resolución de la incidencia TIC.3.1:Tiempo de respuesta para las solicitudes de actuación TIC.3.2: Existencia de un Sistema para la gestión de solicitudes de actuación TIC.4.1: Tiempo de respuesta para las solicitudes de actuación TIC.4.2: Tasa de actuaciones que han requerido la gestión de nuevos servicios</p>
REG	<p>REG.1.1: Desarrollo reglamentario área de registro UNIA .</p>
PCA	<p>PCA.1.1: Tasa emisión informes encuestas de satisfacción- 2.Elaborar nuevos modelos de encuesta para alumnos y profesores según tipología de cursos. PCA.2.1: Elaboración de los planes de mejora PCA.3.1: Elaboración informes seguimiento del Plan</p>
GCO	<p>GCO1.1: Manual de estilo de comunicados y noticias de la UNIA GCO1.2: Tasa de actualización de la base de datos de medios de comunicación.</p>

ACP	<p>ACP.1.1: Tasa de asistentes informados mediante folletos en las actividades culturales 2008 en Sevilla.</p> <p>ACP.1.2: Tasa de asistentes informados mediante alertas culturales de las actividades culturales 2008 en Sevilla</p> <p>ACP.2.1: Manual de procedimiento de las acciones de coordinación y producción de UNIA arteypensamiento.</p>
CRA	<p>CRA.1.1: Tiempo medio de respuesta a la petición de préstamo interbibliotecario</p> <p>CRA.1.2: Porcentaje de respuestas positivas a la petición de préstamo interbibliotecario</p> <p>CRA.2: 1. Número de búsquedas por cada usuario potencial de la biblioteca electrónica a lo largo de un año</p> <p>CRA.2: 2. Número de préstamos realizados en biblioteca por cada usuario</p> <hr/> <p>CRA.3.1: Elaboración de un instrumento de control de las gestiones de asistencia técnica llevadas a cabo</p> <p>CRA.4.1: Número absoluto de producciones realizadas durante el año</p> <p>CRA.4.2: Tasa de consultas a la web en relación al total de producciones audiovisuales disponibles durante un año.</p> <p>CRA.5.1: Número anual de Fondos de Audiovisuales gestionados</p> <hr/> <p>CRA.6.1: Tiempo medio transcurrido entre que se recibe una propuesta de edición y la publicación efectiva.</p> <p>CRA.6.2: Existencia de un contrato de distribución comercial.</p>
SGE	<p>SGE.1.1: Realización Protocolo de uso de Residencias</p> <p>SGE.2.1: Realización Protocolo de uso de Comedor</p> <hr/> <p>SGE.3: Elaboración de una base de datos para la gestión de incidencias</p> <hr/> <p>SGE.4.1: Elaboración de normas para la recogida de datos sobre la asignación de aulas.</p> <p>SGE.5.1: Elaboración de normas para la recogida de datos sobre envíos postales y sus devoluciones</p> <p>SGE.6.1: Avanzar en la elaboración de una base de datos para la gestión de existencias de material de oficina</p>

Análisis de resultados de los indicadores

Análisis de los indicadores 2008

A) CONCLUSIONES GENERALES

Con fecha 30 de enero de 2009, todas las Unidades funcionales presentaron en Gerencia el informe del estado de cumplimiento de los indicadores establecidos para el año 2008 junto con las evidencias y la documentación acreditativa de la obtención de estos valores.

De toda la información recibida se han obtenidos las siguientes conclusiones:

1ª. La valoración general ha resultado altamente positiva por diversos motivos:

- Todas las unidades funcionales han definido al menos un indicador para cada uno de sus procesos clave.
- Todas las unidades han presentado en la fecha establecida el informe de los resultados de sus indicadores, aportando las evidencias y la documentación acreditativa de los valores obtenidos.
- Para un alto porcentaje de los procesos se han conseguido valores iguales o superiores al valor objetivo del indicador.
- Se ha detectado un alto grado de implicación, sensibilización y adaptación al cambio de todo el personal de la universidad en la implantación del modelo de gestión por procesos.

2ª. Con la experiencia y el conocimiento de los objetivos de este modelo de gestión que han adquirido las unidades en esta primera fase de implantación, se hace patente la necesidad de realizar la reingeniería de los procesos a través de la revisión de los mapas de procesos, los procesos clave, los procesos estratégicos, los procesos de apoyo y los indicadores, para mejorar el enfoque de la gestión por procesos. En esta fase de reingeniería de procesos se aconseja tener en cuenta especialmente el resultado de las encuestas de satisfacción realizadas a los clientes, ya que la gestión por procesos está basada en sus expectativas y grado satisfacción

3ª. Se ha de establecer un procedimiento de validación de los indicadores por parte de la Gerencia, de común acuerdo con los responsables de las unidades funcionales, que garantice que la definición de los indicadores responde a los criterios de eficiencia, eficacia y calidad establecidos para el proceso.

4ª. Se ha aconsejado a los responsables de las unidades funcionales que la definición de los nuevos indicadores debe responder a una reflexión de la totalidad del personal del área sobre las posibilidades de mejora de cada uno de los procesos clave definidos, evitando definiciones condicionadas solo por la posibilidad de medición, así como indicadores para los que su medida suponga una carga de trabajo excepcional que impida la realización de la propia función encomendada al área. Estos procesos de reflexión deberán quedar reflejados en las actas que se redacten y que constituyen la base para medir la participación interna de las unidades funcionales.

5ª. Para 2009 será necesario conformar el manual de procesos de las unidades funcionales y, por consiguiente, el de la universidad. Para ello las unidades deberán realizar la definición completa de sus procesos claves, desarrollando entre otros aspectos, los relativos al ámbito de

aplicación, la normativa aplicable, las instrucciones técnicas, etc. conforme al modelo normalizado que se facilite desde Gerencia.

6ª. La definición de los procesos señalada en el apartado anterior debe constituir la base para determinar los procedimientos que son susceptibles de ser telematizados y, por ende, de ser incorporados al proyecto de Administración Electrónica de la Universidad Internacional de Andalucía. Asimismo se deberán documentar aquellos subprocesos que se indiquen a este efecto.

7ª. Se valora positivamente la necesidad de que la dirección de la Universidad establezca su propio mapa de procesos, identificando y definiendo sus procesos clave, ya que estos constituirán gran parte de los procesos estratégicos del resto de unidades funcionales.

8ª. Del análisis de los informes de resultados de los indicadores, se ha deducido la siguiente clasificación de los indicadores:

- Indicadores de proceso: indicadores que afectan a la gestión de recursos del propio proceso y a la propia actividad. Indican eficiencia de los procesos (gestión de tiempo, gestión de recursos económicos, etc)
- Indicadores de resultado: indicadores que determinan la adopción de medidas destinadas a suplir deficiencias de organización (establecimiento de protocolos para la realización de alguna tarea, reglamentos o normativas de funcionamiento, etc.)
- Indicadores de estructura: indicadores que afectan a la estructura de funcionamiento de la organización (redistribución de las cargas de trabajo, de los espacios, la implantación de una aplicación informática, etc.)

9ª. La definición de los indicadores debe alinearse desde el principio con los objetivos, líneas y acciones del Plan Estratégico de la Universidad.

10ª. Se ha creído oportuno crear un histórico de indicadores que pueda mostrar la evolución de las propuestas de mejora de cada área. Para ello se ha establecido un sistema de codificación para los indicadores que identifica el área con tres letras, un primer dígito para el proceso clave y segundo dígito que indica la secuencia de indicador para ese proceso clave.

11ª. Dada la dificultad que en algunos casos supone determinar el valor base durante el primer año de la fase de la implantación de los indicadores cuantitativos, se ha aconsejado por parte de la Gerencia que el objetivo del indicador sea realizar las mediciones para establecer este valor base.

12ª. Se ha aconsejado que si existe la posibilidad de aumentar la frecuencia de medición de los indicadores, sin que ello suponga un perjuicio para la realización de la actividad propia del área, se realice con el objeto de aportar información a la dirección para apoyar la toma de decisiones.

13ª. Se observa la necesidad de continuar con la gestión del cambio mediante la comunicación, la información y la formación de todo el personal de la UNIA.

14ª. Se considera que para las siguientes de implantación se someta a consideración del Consejo de Gobierno los indicadores esenciales de los procesos críticos, ya que estos pueden aportar conocimiento para asegurar la mejora de la institución.

B) RESULTADOS DE LOS INDICADORES

Unidad funcional Área de apoyo al equipo de gobierno

CÓD.	DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	Forma de cálculo	EVIDENCIAS	TIPO INDICADOR	Valores	RESPONSABLE	RES.
Proceso Clave : GESTIÓN DE LA AGENDA INSTITUCIONAL								
AEG.1.1	Establecer un protocolo de actuación para el control de la correspondencia en los órganos de gobierno de la Universidad	Establecer un protocolo para la gestión de la correspondencia	Binario	Actas firmadas de la aprobación del protocolo	de Resultado	V.B: No V.O:Si	Secretaria Rectorado	si
Proceso Clave : GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA Y DOCUMENTACIÓN								
AEG.2.1	Establecimiento de un protocolo de actuación para la gestión y preparación de un acto en la UNIA	Establecer un protocolo para la preparación de Actos en la Universidad	Binario	Actas firmadas de la aprobación del protocolo	de Resultado	V.B: No V.O:Si	Secretaria Rectorado	si
Proceso Clave : ORGANIZACIÓN DE ACTOS								
AEG.3.1	Establecer protocolo de control y gestión de asistencia a reuniones	Establecer un protocolo para la gestión de la asistencia de los cargos de la UNIA a las reuniones convocadas.	Binario	Actas firmadas de la aprobación de la aprobación del protocolo	de Resultado	V.B: No V.O:Si	Secretaria Rectorado	si

a.- Para esta unidad se comprueba que se han cumplido los valores objetivos establecidos para cada uno de los indicadores definidos.

b.- Para el ejercicio 2009 se deberán establecer por esta unidad funcional nuevos indicadores que permitan definir planes de mejora para cada uno de los procesos clave. Asimismo se aconseja determinar el grado de influencia que los indicadores (todos en este caso de resultado) definidos para el año 2008 han tenido en el desarrollo de la actividad propia de esta área.

c.- Se ha elaborado por el área un protocolo de actuación para el control de la correspondencia dirigida a los órganos de gobierno de la universidad, un protocolo de actuación para la gestión y preparación de actos protocolarios de la universidad y un protocolo para la gestión de la agenda institucional.

Unidad funcional Área de Control Interno

CÓD.	DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	Forma de cálculo	EVIDENCIAS	TIPO INDICADOR	VALORES	RESPONSABLE	RES.
Proceso Clave: Control Interno								
CIN.1.1	Realización del Reglamento de Régimen Interno para el ejercicio del Control Interno	Realización de instrucciones para la regulación del ejercicio del Control Interno	Binario	Aprobación del documento en Área de Gerencia	De Resultado	V.B.No V.O:Si	Servicio de Control Interno	SI

a.- Para esta unidad se comprueba que se han cumplido los valores objetivos establecidos para el indicador definido.

b.- Para el ejercicio 2009 se deberán establecer por esta unidad funcional nuevos indicadores que permitan definir planes de mejora para el proceso clave. Asimismo se aconseja determinar el grado de influencia que el indicador, en este caso de resultado, definido para el año 2008 ha tenido en el desarrollo de la actividad propia de esta área.

Unidad funcional Área de Gestión Económica y RR.HH.

CÓD.	DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	Forma de cálculo	EVIDENCIAS	TIPO INDICADOR	VALORES	RESPONSABLE	RES.
Proceso Clave: Gestión de ingresos								
AER.1.1	Tiempo de identificación de apunte bancario	Medición del tiempo que transcurre entre el ingreso en las cuentas bancarias de la universidad y la identificación del tercero	$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$	Página web Entidades bancarias UXXI-económico	De Proceso	V.B: 30 días V.O.: 15 días	Director del Área de Gestión Económica y RRHH	9,8
Proceso Clave: Gestión de gastos menores								
AER.2.1	Tiempo de pago de obligaciones contraídas	Medición del tiempo transcurrido entre la recepción del justificante del gasto y el pago al tercero	$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$	Libro de registro de entradas de facturas y transferencias bancarias	De Proceso	V.B: 45 días V.O.: 30 días	Director del Área de Gestión Económica y RRHH	26,40
AER.2.2	Justificantes de gastos erróneos	Proporción de justificantes de gastos erróneos sobre el total de justificantes de gastos generados	$X = \frac{E}{L} \times 100$	Justificantes de gastos generados y justificantes de ingresos borrados	De Proceso	V.B.= 10% V.O.=5%	Director del Área de Gestión Económica y RRHH	1,71.%
Proceso Clave: Gestión de liquidación de honorarios a profesores								
AER.3.1	Tiempo de firma de liquidación de honorarios	Tiempo transcurrido entre la impartición de la clase y la firma de la liquidación	$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$	Certificado de clases impartidas y Liquidación de honorarios (Universitas XXI académico y económico)	De Proceso	V.B: 30 días V.O.: 15 días	Director del Área de Gestión Económica y RRHH	NO
AER.3.2	Proporción de liquidaciones de honorarios a profesores que causan reintegro en las cuentas de la Universidad por errores diversos en las liquidaciones generadas	Liquidaciones de honorarios de profesores erróneas que causan reintegro	$X = \frac{E}{L} \times 100$	Liquidaciones de honorarios generadas y documentos de reintegro UNIVERSITAS Económico	De Proceso	V.B.= 2% V.O.=1%	Director del Área de Gestión Económica y RRHH	0,36.%

CÓD.	DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	Forma de cálculo	EVIDENCIAS	TIPO INDICADOR	VALORES	RESPONSABLE	RES.
Proceso Clave: Contratación								
AER.4.1	Tiempo de aprobación de expediente de contratación	Tiempo transcurrido entre la solicitud emitida por un servicio y la aprobación del expediente de contratación	$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$	Solicitud/memoria de necesidades de bienes o servicios	De Proceso	V.B: 30 días V.O.: 20 días	Jefe de la Sección de G.Económica y Contratación	NO

Proceso Clave: Gestión de Convenios								
AER.5.1	Tramitación en la gestión de convenios	Fomentar la agilización de la tramitación de informes para reducir el período entre la propuesta de convenio y la remisión firmada o para firmar a la contraparte.	Suma de los tiempos que transcurren desde la entrada de la propuesta en el foro de gestión de convenios y la salida del oficio de remisión de convenio firmado o para firmar/total nº convenios	Los mensajes remitidos al foro e informe del Registro	De Proceso	V.B: 53 días V.O.: 50 días	Jefe de Sección de convenios y subvenciones	53 días naturales
Proceso Clave: Gestión de Subvenciones								
AER.6.1	Tramitación de la gestión de justificación de las subvenciones	Período de tiempo que transcurre entre la justificación de la subvención y el plazo límite de justificación	Suma de los tiempos que transcurren desde la justificación de las subvenciones hasta la fecha límite de justificación/Total subvenciones justificadas	Resolución de concesión de la subvención y oficio de remisión de la justificación	De Proceso	V.B: 36 días V.O.: 35 días	Jefe de sección de Convenios y Subvenciones	36 días naturales
Proceso Clave: Gestión de Nóminas								
AER.7.1	Tasa de errores en el pago de la nómina	mide los errores cometidos en el pago de los emolumentos al PAS	Nº errores detectados x 100 / Nº de trabajadores*12	Reparos del Servicio de Control Interno	De Proceso	V.B: reparo V.O.: no reparo	Jefe de Sección Personal y Nóminas	0,3
AER.7.2	Desviación en la aproximación a fecha de pago de nómina	Se pretende averiguar que grado de puntualidad existe en el pago de las retribuciones del PAS, entendiéndose como fecha de pago el día 25 de cada mes.	Fecha de pago efectivo – Fecha de pago oficial / 12	Recepción de la transferencia por entidad bancaria	De Proceso	V.B: 2 V.O.:1	Jefe de Sección Personal y Nóminas	0

CÓD.	DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	Forma de cálculo	EVIDENCIAS	TIPO INDICADOR	VALORES	RESPONSABLE	RES.
Proceso Clave: Gestión de Personal								
AER.8.1	Tasa de reclamaciones en confección de listados de opositores	Mide la tasa de errores en la confección de listas en los procesos selectivos achacables a la Universidad.	Nº errores x 100 / Nº participantes	Listados definitivos y resoluciones favorables al administrado	De Proceso	V.B: 2 % V.O.:1%	Jefe de Sección Personal y Nóminas	0%
Proceso Clave: Gestión de de Formación del PAS								
AER.9.1	Elaboración del Reglamento de la Comisión de Formación del PAS y Normas de Aplicación para la ejecución de los Planes de Formación 2008/2009	Existencia de un Reglamento de la Comisión de Formación para el bienio 2008/2009 que facilite la gestión de la formación del PAS de la UNIA	Binario	Acta de la aprobación del Reglamento de la Comisión de Formación aprobado por el Consejo de Gobierno el 1/10/2008	De Resultado	V.B:No V.O.:Si	Jefe de Sección de Planificación y Formación de RRHH	SI
AER.9.2	Tasa de los cursos realizados en la plataforma virtual	Cursos programados en el Plan de Formación cuya realización sea a través de la Plataforma Virtual respecto del total de cursos/sesiones del mismo.	$T_{crpv} = \frac{T_{crp}}{T_{c / sPF}} * 100$	Acta de la aprobación del Plan de Formación por la Comisión de Formación. - Certificados obtenidos por el PAS correspondiente a la realización de los cursos	De Proceso	V.B=V.2008 V.O.:V.2008+5%	Jefe de Sección de Planificación y Formación de RRHH	37,5%

a.- Se recomienda una redefinición de los indicadores con el objeto de establecer una mayor alineación con los procesos clave.

b.- Se aconseja seguir las recomendaciones expresadas en las conclusiones 3ª, 4ª y 11ª

c.- Se aconseja durante la definición de los indicadores establecer los valores base y objetivos de forma precisa.

d.- La indefinición de los valores base y objetivo ha provocado que, una vez medidos los indicadores, arrojen resultados fuera de los intervalos definidos.

Unidad funcional Área de Gestión Académica

CÓDI.	DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	Forma de cálculo	EVIDENCIAS	TIPO INDICADOR	VALORES	RESPONSABLE	RES.
Proceso Clave: Gestión de propuestas de actividades académicas								
GAC.1.1	Gestión de Propuestas de Actividades académicas	Existencia de un documento que recoja las orientaciones e instrucciones a tener en cuenta para la presentación de propuestas de actividades académicas	Binario	Publicación y distribución	De Resultado	V.B:No V.O:Si	Directora Área de Ordenación Académica	NO
GAC.1.2	Tasa de propuestas presentadas por medios telemáticos	Porcentaje de propuestas presentadas por medios telemáticos con respecto al total de propuestas presentadas	100 (P1/Pt). Siendo P1 el número de propuestas presentadas por medios telemáticos y Pt el número total de propuestas presentadas	Soporte de la documentación presentada en Registro General	De Proceso	V.B:30% V.O.:40%	Directora Área de Ordenación Académica	84%
Proceso Clave: Gestión de admisión y matrícula								
GAC.2.1	Reglamento de Régimen Académico	Existencia de una normativa propia de la UNIA que regule el proceso del admisión y/o matrícula Reglamento de Régimen Académico	Binario	Acuerdo del Consejo de Gobierno	De Resultado	V.B:No V.O:Si	Directora Área de Ordenación Académica	NO
GAC.2.2	Tasas de matrículas formalizadas por medios telemáticos	Proporción de matrículas formalizadas por medios telemáticos con respecto a la totalidad de solicitudes de matrículas formalizadas	100 (M1/Mt). Siendo M1 el número de solicitudes de matrículas formalizadas por medios telemáticos, considerándose como tales la realizadas por el proceso denominado de automatrícula o por pago on line, y Mt el número total de matrículas formalizadas	Registros de UNIVERSITAS XXI-Académico	De proceso	V.B:35% V.O.:40%	Jefe Sección Estudiantes Sede Sevilla	54%
Proceso Clave: Gestión de becas								
GAC.3.1	Realización de una Normativa de Becas de la UNIA	Reglamento de becas y ayudas de la UNIA. Normativa Propia de la UNIA que recoja las los requisitos y procedimientos reguladores de las becas y ayudas convocadas por la Universidad	Binario	Actas de la Comisión de Ordenación Académica	De Resultado	V.B:No V.O:Si	Jefe Sección Estudiantes Sede Sevilla	NO

GAC.3.2	Tasa de alegaciones estimadas de becas	Porcentaje de reclamaciones de becas que son estimadas en relación al total de reclamaciones presentadas.	100 (R1/Rt). Siendo R1 el número de reclamaciones de becas que son estimadas y Rt el total de reclamaciones presentadas	Resoluciones rectorales	De proceso	V.B:30% V.O.:25%	Jefe de Sección de Becas	0%
---------	--	---	--	-------------------------	------------	---------------------	--------------------------	----

Proceso Clave: Gestión de títulos								
GAC.4.1	Instrucciones de tramitación	Existencia de un documento que recoja las orientaciones e instrucciones a tener en cuenta para la tramitación de las solicitudes de expedición de títulos propios	Binario	Registro de Títulos Propios	De Resultado	V.B.No V.O:Si	Jefe de Sección de Títulos	NO
GAC.4.2	Tiempo medio de elaboración de fichero tramitación de títulos	Cálculo en días hábiles del tiempo medio utilizado en la elaboración del fichero correspondiente para solicitar la impresión del título a la empresa desde que se recibe expediente	$T_m = \frac{\sum F_i - F_1 - F_n - F_i}{n}$	Registro de Títulos Propios	De Resultado	V.B:40% V.O.:30%	Jefe de Sección de Títulos	25%

- a.- En los indicadores de resultado para los que no se ha tenido una valoración positiva se han justificado los obstáculos que han impedido obtener la consecución del objetivo del indicador.
b.- aconseja seguir las recomendaciones expresadas en las conclusiones 3ª, 4ª y 11ª
c.- No se portan evidencias para la obtención de resultados de todos los indicadores.

Unidad funcional Área de Gestión de las TIC's

CÓD.	DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	Forma de cálculo	EVIDENCIAS	TIPO INDICADOR	VALORES	RESPONSABLE	RES.
Proceso Clave: Adquisiciones								
TIC.1.1	Tiempo de resolución de la solicitudes de compras menores	Promedio de tiempo desde que se recibe una solicitud de compra, hasta que se notifica su entrega	ver ficha	Registro de tickets con peticiones de compra registrados en la B.D. de la plataforma de gestión	De Proceso	V.B: 15 DIAS V.O.:10 DIAS	Jefe de Gestión de Microinformática y soporte a usuarios	12,92 DIAS
TIC.1.2	Existencia de un protocolo único de adquisiciones de material informático	Descripción de un protocolo de compras de material informático para todas las peticiones que lleguen al S.I.C	Binario	Acta de aprobación del documento	De Resultado	V.B.No V.O:Si	Jefe de Gestión de Microinformática y soporte a usuarios	SI
Proceso Clave: Asistencia a Usuarios/Clientes								
TIC.2.1	Existencia de un Sistema para la Gestión de Incidencias	Implantación de un sistema automatizado para la gestión de incidencias mediante tickets	Binario	Informe de registro de incidencias gestionadas a través de la plataforma	De Estructura	V.B.No V.O:Si	Jefe de Gestión de Microinformática y soporte a usuarios	SI

TIC.2.2	Tiempo de resolución de la incidencia	Promedio de tiempo desde que se recibe el ticket, hasta que se notifica su resolución	ver ficha	Informe de tickets registrados en la B.D. de la plataforma de gestión de incidencias cerradas con éxito	De Proceso	V.B: 3 DIAS V.O.:2 DIAS	Jefe de Gestión de Microinformática y soporte a usuarios	2,34 días
---------	---------------------------------------	---	-----------	---	------------	----------------------------	--	-----------

Proceso Clave: Desarrollo y mantenimiento de Sistemas de Información								
TIC.3.1	Tiempo de respuesta para las solicitudes de actuación	Promedio de tiempo desde que se recibe una solicitud de actuación, hasta que se envía un informe notificando que las actuaciones han finalizado	ver ficha	Informe generados a partir de las actas de reuniones mantenidas por el S.I.C	De Proceso	V.B: 12 DIAS V.O.:10 DIAS	Jefe de Gestión de Sistemas y Comunicaciones	1,93 días
TIC.3.2	Existencia de un Sistema para la gestión de solicitudes de actuación	Implantación de un sistema automatizado para la gestión de solicitudes de actuación mediante tickets	Binario	Informe de registro de solicitudes de actuación gestionadas a través de la plataforma	De Estructura	V.B.No V.O:Si	Jefe de Gestión de Sistemas y Comunicaciones	SI

CÓD.	DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	Forma de cálculo	EVIDENCIAS	TIPO INDICADOR	Valores	RESPONSABLE	RES.
Proceso Clave: Administración y Servicios								
TIC.4.1	Tiempo de respuesta para las solicitudes de actuación	Promedio de tiempo desde que se recibe una solicitud de actuación, hasta que se envía un informe notificando que las actuaciones han finalizado	ver ficha	Informe de tickets registrados en la B.D. de la plataforma de gestión de incidencias relacionados con Gestión de Admon. Y servicios	De Proceso	V.B: 15 DIAS V.O.:12 DIAS	Director de Área TICs	1,96 días
TIC.4.2	Tasa de actuaciones que han requerido la gestión de nuevos servicios	Porcentaje de solicitudes de actuación que han requerido la implantación de nuevos servicios	$(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes con nuevos servicios} \times 100) / \text{Total de solicitudes de actuación}$	Informe de los responsables de cada área con los nuevos servicios implantados durante el periodo de evaluación.	De Proceso	V.B: 70% V.O.:60%	Director de Área TICs	65%

- a.- Aún cuando los valores de los indicadores propuestos responden de forma rigurosa a los intervalos definidos debido a las herramientas puestas en funcionamiento por el servicio, se considera necesaria hacer una reformulación de estos para obtener nuevos indicadores que se alineen con los objetivos de los procesos clave de la unidad funcional.
- b.- Como los indicadores establecidos pueden ser medidos con facilidad, se recomienda continuar con su medición para los próximos ejercicios.
- c.- Sobre algunos indicadores no se han podido obtener resultados por el retraso de la puesta en funcionamiento de las herramientas informáticas imprescindibles para su medición. Otros indicadores requieren aprobaciones por parte de órganos colegiados, por lo tanto, fuera del alcance de la responsabilidad de la unidad funcional.

Unidad funcional Área de Registro

CÓD.	DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	Forma de cálculo	EVIDENCIAS	TIPO INDICADOR	VALORES	RESPONSABLE	RES.
Proceso Clave: Gestión documental del registro de entradas y salidas								
REG.1.1	Desarrollo del reglamento del Área de Registro de la UNIA	Reglamentar la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la administración de la UNIA, la expedición de copias y el régimen de las correspondientes oficinas de registro	Binario	Ejeción de acuerdos de Consejo de Gobierno	De Resultado	V.B:No V.O:Si	Unidad de Registro	SI

- a.- Para esta unidad se comprueba que se han cumplido los valores objetivos establecidos para el indicador definido.
- b.- Para el ejercicio 2009 se deberán establecer por esta unidad funcional nuevos indicadores que permitan definir planes de mejora para el proceso clave. Asimismo se aconseja determinar el grado de influencia que el indicador, en este caso de resultado, definido para el año 2008 ha tenido en el desarrollo de la actividad propia de este área.

Unidad funcional Área Planificación y calidad

CÓD.	DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	Forma de cálculo	EVIDENCIAS	TIPO INDICADOR	VALORES	RESPONSABLE	RES.
Proceso Clave: Estudios de satisfacción								
PCA.1.1	Tasa de emisión de informes de encuestas de satisfacción	Porcentaje de informes emitidos con respecto a los cursos dados de alta en el sistema	Binario	Listado de cursos dados de alta en el sistema y correos con Informes remitidos a las áreas y órganos de la UNIA	De Proceso	V.B:100% V.O.:100%	Sección de Planificación y Calidad	100%
PCA.1.2	Modelos de encuestas elaborados por tipos	Elaborar nuevos modelos de encuesta para alumnos y profesores según tipología de cursos	Binario	Modelos revisados y aprobados por V.P.C	De Resultado	V.B:No V.O:Si	Sección de Planificación y Calidad	SI
Proceso Clave: Evaluaciones								
PCA.2.1	Elaboración de Planes de Mejora	Elaboración, a partir de los informes finales de evaluación, de los planes de mejora	Binario	Plan de mejora enviado a la AGAE	De Resultado	V.B:No V.O:Si	Sección de Planificación y Calidad	SI
Proceso Clave: Gestión y soporte de dirección estratégica								
PCA.3.1	Elaboración de informes de seguimiento del Plan Estratégico	Elaboración, a partir de las revisiones de las fichas de compromiso, de los informes de seguimiento del plan	Binario	informes de seguimiento presentados al Consejo de Gobierno	De Resultado	V.B:No V.O:Si	Sección de Planificación y Calidad	SI

- a.- Para esta unidad se comprueba que se han cumplido los valores objetivos establecidos para cada indicador definido.
- b.- Para el ejercicio 2009 se deberán establecer por esta unidad funcional nuevos indicadores que permitan definir planes de mejora para el proceso clave. Asimismo se aconseja reformular los indicadores definidos en 2008 para que puedan ser medidos mediante valores cuantitativos, dado que miden la eficiencia y la eficacia del proceso clave.

Unidad funcional Área de Gestión de la Comunicación

CÓDI.	DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	Forma de cálculo	EVIDENCIAS	TIPO INDICADOR	VALORES	RESPONSABLE	RES.
Proceso Clave: Gestión de la comunicación								
GCO.1.1	Manual de estilo de comunicados y noticias de la UNIA	Elaboración de un manual de estilo para unificar criterios en la redacción y elaboración de convocatorias, notas de prensa, comunicados, noticias del boletín digital, etc., para su utilización en el Servicio de Información y Prensa	Binario	Presentación del documento con el manual redactado. Ratificación del documento por parte de la Comisión de Comunicación	De Resultado	V.B:No V.O:Si	Titulado superior en prensa e información	SI
GCO.1.2	Tasa de actualización de la base de datos de medios de comunicación	Ver ficha	$100 - (N^{\circ} \text{ envíos erróneos:}28) \times 100 / (N^{\circ} \text{ total envíos:}287)$	Listados con las direcciones actualizadas, supervisados por la Comisión de Comunicación. Informes periódicos con la supresión de direcciones erróneas.	De Proceso	V.B:80% V.O.:90%	Titulado superior en prensa e información	90,24%

a.- Para el ejercicio 2009 será necesario la definición de nuevos indicadores que se alineen con los objetivos de los procesos clave de la unidad funcional.

b.- Para el ejercicio 2009 se deberán establecer por esta unidad funcional nuevos indicadores que permitan definir planes de mejora para el proceso clave. Asimismo se aconseja determinar el grado de influencia que el indicador, en este caso de resultado, definido para el año 2008 ha tenido en el desarrollo de la actividad propia de este área.

Unidad funcional Área de Acción cultural y participación social

CÓD.	DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	Forma de cálculo	EVIDENCIAS	TIPO INDICADOR	VALORES	RESPONSABLE	RES.
ACP1.1	Tasa de asistentes informados mediante folletos en las actividades culturales 2008 en Sevilla	Medir el porcentaje de asistentes que han asistido a las actividades culturales informados a través de los folletos.	$Taif=100 \times Amif / Atre$	Memoria de informe de actividades culturales de Sevilla en verano de 2008	De Proceso	??	Coordinador Área	31,90%
ACP 1.2	Tasa de asistentes informados mediante alertas culturales de las actividades culturales 2008 en Sevilla	Medir el porcentaje de asistentes que han asistido a las actividades culturales informados a través de las alertas culturales	$Taia=100 \times Amia / Atre$	Memoria de informe de actividades culturales de Sevilla en verano de 2008	De Proceso	??	Coordinador Área	8,04%

ACP2.1	Manual de Procedimientos de las acciones de coordinación y producción de UNIA artepensamiento y actividades culturales 2008 en Sevilla	Realizar un listado de funciones de coordinación y producción de UNIA artepensamiento	Binario	Acta de la Comisión de UNIA-AyP donde consta la aprobación del Manual	De Proceso	V.B.No V.O.Si	Coordinador Área	SI
--------	--	---	---------	---	------------	------------------	------------------	----

a.- Para el ejercicio 2009 se deberán establecer por esta unidad funcional nuevos indicadores que permitan definir planes de mejora para el proceso clave. Asimismo se aconseja determinar el grado de influencia que el indicador, en este caso de resultado, definido para el año 2008 ha tenido en el desarrollo de la actividad propia de este área.

b.- aconseja seguir las recomendaciones expresadas en las conclusiones 3ª, 4ª y 11ª

Unidad funcional Área CRAI

CÓD.	DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	Forma de cálculo	EVIDENCIAS	TIPO INDICADOR	VALORES	RESPONSABLE	RES.
Proceso Clave: Acceso al documento								
CRA.1.1	Tiempo medio de respuesta a la petición de préstamo interbibliotecario	Tiempo medio de respuesta desde que el usuario realiza la petición de un documento hasta que se recibe en la Biblioteca.	Suma de los días de espera de cada gestión / N° Total de gestiones	Expedientes de gestión de los préstamos interbibliotecarios. Programa de gestión de préstamos y estadísticas REBIUN	De Proceso	V.B.10,25 días V.O. 9,5 días	Director de Biblioteca	5,42 días
CRA.1.2	Porcentaje de respuestas positivas al préstamo interbibliotecario	Porcentaje de respuestas positivas (entrega del documento de cualquier tipo y soporte) realizadas a los usuarios	N° de gestiones positivas x 100 / N° de gestiones totales	Expedientes de gestión de los préstamos interbibliotecarios. Programa de gestión de préstamos y estadísticas REBIUN	De Proceso	V.B.87% V.O. 89%	Director de Biblioteca	90,69%
Proceso Clave: Proceso Técnico								
CRA.2.1	N° de búsquedas por usuario potencial de la biblioteca electrónica en un año	Número de búsquedas a los recursos electrónicos gestionados por biblioteca conforma a normas GRE del CBUA	N° de búsquedas en los recursos electrónicos / N° potencial de usuarios	Datos recogidos según normas GRE y datos publicados en la web institucional a través de anuarios REBIUN	De Proceso	V.B. 1,23 V.O. 1,35	Director de Biblioteca	1,32.
CRA.2.2	N° de préstamos realizados por la biblioteca por usuario	Cálculo del número de préstamos realizados en Biblioteca por cada usuario activo (no por usuario potencial)	N° de préstamos / N° de lectores activos	Datos recogidos del programa de gestión de biblioteca	De Proceso	V.B. 17,86 V.O. 18,25	Director de Biblioteca	21,75%

CÓD.	DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	Forma de cálculo	EVIDENCIAS	TIPO INDICADOR	VALORES	RESPONSABLE	RES.
Proceso Clave: Asistencia Técnica								
CRA.3.1	Elaborar instrumento de control de las gestiones de asistencia técnica que se realizan	Elaboración del instrumento en el que recojan datos básicos que ofrecerán, en un futuro, información sobre este proceso	Binario	Existencia del instrumento de control.	De Resultado	SI/NO	Titulado superior medios audiovisuales	SI
Proceso Clave: Producción								
CRA.4.1	Número absoluto de producciones realizadas en el año	Número de producciones realizadas (con su pertinentes créditos institucionales) durante el período de un año	número total al año	Producciones realizadas y finalizadas con sus créditos institucionales. Sitio web donde se alojan.	De Proceso	V.B. 20 V.O. 22	Titulado superior medios audiovisuales	23/año
CRA.4.2	Tasa consultas a web en relación al total de producciones disponibles en un año	consultas realizadas en la red durante un año informa sobre el número de consultas medio por cada producción	Nº total de consultas al año / Nº total de producciones disponibles en Internet	Información estadística ofrecida por el proveedor del sitio web.	De Proceso	V.B. 95 V.O. 120	Titulado superior medios audiovisuales	131 visionados
Proceso Clave: Gestión de la incorporación de fondos AV a la UNIA								
CRA.5.1	Número anual de Fondos de Audiovisuales gestionados	Revisión técnica, copiado o digitalización de fondos AV externos donados, no adquiridos, a la UNIA	Donaciones recibidas por la biblioteca en un año	Libro de registro de películas cinematográficas y videográficas de la Biblioteca	De Proceso	V.B. 80 V.O.92	Titulado superior medios audiovisuales	92 donaciones

CÓD.	DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	Forma de cálculo	EVIDENCIAS	TIPO INDICADOR	VALORES	RESPONSABLE	RES.
Proceso Clave: Gestión de Publicaciones								
CRA.6.1	Tiempo medio entre que se recibe propuesta de edición y publicación efectiva	Tiempo medio entre que se recibe propuesta de edición y publicación efectiva	Suma de los días transcurridos en gestión de edición / Nº de publicaciones	Expedientes de gestión de cada propuesta de edición	De Proceso	V.B. 295 V.O. 270	Sección de Publicaciones	238,57 días
CRA.6.2	Existencia de contrato de distribución comercial	Firma de un contrato de distribución comercial de las publicaciones de la Universidad	binario	Contrato de distribución.	De Resultado	SI/NO	Sección de Publicaciones	SI

- a.- Para el ejercicio 2009 será necesario la definición de nuevos indicadores que se alineen con los objetivos de los procesos clave de la unidad funcional.
- b.- Se hace necesario el aporte de evidencias.
- c.- Seguir las recomendaciones expresadas en la conclusión 3^a.