

SS.GG. -- Gestión por procesos

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
SGEPC01. Tasa anual de alojamientos de los servicios de residencia solicitados	Adecuación al menos del 95% de los servicios de residencia a las necesidades solicitadas por los usuarios	$T = \text{Total alojamientos realizados} / \text{Total alojamientos solicitados} \times 100$	Gerente UNIA	Certificación emitida por el responsable de la residencia	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base
SGEPC02. Tasa anual de adecuación de los servicios de comedor solicitadas/detectadas	Adecuación al menos del 95% de los servicios de comedor a las necesidades solicitadas/detectadas por los usuarios	$T = \text{Total adecuaciones realizadas} / \text{Total de adecuaciones solicitadas/detectadas} \times 100$	Gerente UNIA	Certificación emitida por el responsable del comedor	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base
SGEPC03. Tasa de incidencias resueltas sobre el total de incidencias comunicadas	Subsanar las averías detectadas en las instalaciones y edificios en un plazo de 5 días laborables.	$T = \text{N}^\circ \text{ de incidencias subsanadas en plazo} / \text{N}^\circ \text{ total de incidencias} \times 100$	Gerencia de Sede y Gerente UNIA	Informe emitido por el responsable de mantenimiento	Gestión por procesos	Anual	90%	Mantener el valor base
SGEPC04. Grado de satisfacción en las encuestas del alumnado sobre el ítem "Adecuación del aula y el mobiliario".	Reducir el número de incidencias en la actividad de las aulas	Media obtenida en los resultados de las encuestas de alumnos sobre el ítem "Adecuación del aula y el mobiliario".	Gerente	Informe de incidencias	Gestión por procesos	Anual	4	mantener valor base
SGEPC05. Realizar y ejecutar una planificación periódica de control de almacén	Avanzar en la gestión normalizada de almacén de material de papelería	Binario	Gerente de Sede	Modelo de impreso de control Informe de estado inventario almacén	Gestión por procesos	Anual	Sí	SI

SS.GG. -- Plan Estratégico

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
--------------	----------	---------	-----------	-----------	------	------------	--------	------------

SGE02. Informes sobre consumos eléctricos y de agua	Hacer de las sedes un espacio habitable y sostenible	Binario	Gerencia, Informe de la Oficina del Plan Estratégico	Informes de gestión medioambiental y Memoria de Responsabilidad Social	Plan Estratégico	Anual	SI	SI
SGE03. Grado de Satisfacción de los usuarios de las residencias	Conocer las expectativas y necesidades de los usuarios de las Residencias	Media de puntuaciones sobre la valoración global del servicio de las Residencias	Gerencia, Informe de la Oficina del Plan Estratégico	Resultados de las encuestas, informe presentado a Consejo de Gobierno	Plan Estratégico	Anual	4	=>4
SGEPE01. Informes sobre consumos de papel	Conocer el grado de consumo de papel	Binario	Gerencia, Informe de la Oficina del Plan Estratégico	Informe de gestión medioambiental presentada a Consejo de Gobierno, Memoria de Responsabilidad Social.	Plan Estratégico	Anual	SI	SI