

**Informe de resultados de la  
Gestión por Procesos 2014 en la  
Universidad Internacional de Andalucía**



**Sección de Planificación y Formación de RR.HH.  
7 de mayo de 2015**

## **Informe de resultados de la Gestión por Procesos 2014**

### **Universidad Internacional de Andalucía**

#### **Introducción**

Concluida la fase de medición anual de indicadores asociados a la gestión por procesos y recogida de sus resultados y evidencias, se realiza el Informe anual de la gestión por procesos para su presentación a Consejo de Gobierno. Este informe se realiza en primer lugar, para verificar el grado de cumplimiento con los objetivos definidos en el Acuerdo sobre el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía, el objetivo 2.2.1 del Contrato Programa suscrito con la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo y el objetivo 13 del Plan Estratégico de la Universidad para el periodo 2010-2014.

En segundo lugar, a través de los 3 apartados de los que consta el informe, podemos ver el avance en la gestión por procesos que se viene desarrollando en la UNIA y los posibles puntos de mejora, la actualización de sus indicadores y los resultados de su medición en 2014; estos son:

1. Actualización de mapas de procesos clave
2. Catálogo de procesos clave e indicadores
3. Análisis de resultados de indicadores

Hay que destacar que 2014 marca un punto de inflexión en la gestión de los indicadores, tanto de los que están asociados al Plan Estratégico como a la Gestión por Procesos, gracias a la creación y desarrollo, a finales de 2013, por el área TIC de la Universidad, del Sistema Integral de la Gestión de la Evaluación del Desempeño (SIgED).

Este sistema, creado para la gestión de la evaluación del desempeño, permite una mayor dinamización y participación en la gestión por los responsables de las áreas.

## 1. Actualización de mapas de procesos clave

Los mapas de procesos clave de las diferentes áreas de la Universidad durante 2014 han permanecido prácticamente invariables; pocas han sido las actualizaciones que se han producido, siendo las áreas de Gerencia e Innovación las que han realizado alguna modificación por haber cumplido sus fines algunos de sus procesos a lo largo del año. Se ha pasado de 66 procesos clave en 2013 a 64 a finales de 2014. A continuación se indican las modificaciones realizadas.

### 1.1. Gerencia

La actualización del mapa de procesos clave de esta área se debe a la finalización de dos proyectos que se pusieron en marcha a principios de 2012, cumpliendo por tanto el objetivo por el que se incorporó al mapa de procesos en ese año, siendo estos los siguientes:

- Asistencia a la planificación e implantación de procedimientos telemáticos y de administración electrónica
- Asistencia a la planificación y desarrollo de Sistemas de información han sido anulados

A principios de año como consecuencia del convenio realizado con el Servicio Andaluz de Empleo, tras la aprobación del Programa Emple@Joven y la <<Iniciativa @mprende+>>, se inicia un nuevo proyecto en la Universidad destinado a la gestión y tramitación de las prácticas profesionales, incorporándose así el proceso clave de **Gestión de becas de prácticas profesionales**.

Como consecuencia del cambio de estructura que se está produciendo en la Universidad, en 2015 se realizarán modificaciones en los mapas de procesos clave de algunas áreas, entre ellas, la de Gerencia.

### 1.5 Innovación

El proceso de **Gestión de la revisión de informes para pago a docentes** desaparece como proceso clave de esta área, ya que con el cambio de normativa que se ha producido en 2014, las actividades que en este sentido se realizaban dejan de hacerse, por lo que se propone cambiar el propietario y el contenido del proceso.

## 2. Procesos Clave e indicadores de las áreas de la UNIA

A continuación se relacionan los 64 procesos clave y cada uno de los indicadores asociados, que a 31 de diciembre de 2014 habían sido presentados por los responsables de cada una de las áreas/idades funcionales de la Universidad.

### 1. ÁREA: APOYO EQUIPO DE GOBIERNO (4)

- **AEG.1: Asistencia a órganos de gobierno**
  - AEGPC01.1: Tasa de anotaciones con el código elaborado en 2011
  - AEGPC01.2: Control de uso del coche oficial
  - AEGPC01.3: Control del consumo de gasolina del coche oficial
- **AEG. 2: Gestión de la Comunicación del Equipo de gobierno**
  - AEGPC02: Total de comunicaciones vía e-mail realizadas a la Comunidad Universitaria.
- **AEG. 3: Gestión de solicitudes de citas y reuniones**
  - AEGPC03: Tasa de actividades institucionales informadas sobre el total de actividades institucionales comunicadas.
- **AEG.4: Organización de actos**
  - AEGPC04: Tasa de actos difundidos por email sobre el total de actos organizados institucionalmente.

### 2. ÁREA: GERENCIA (8)

- **GER. 1: Planificación y dirección de la ejecución presupuestaria**
  - GERPC01: Presentar el anteproyecto de presupuesto de la Universidad al Consejo de Gobierno antes del 30 de noviembre de cada año.
- **GER. 2: Planificación y gestión de la contratación**
  - GERPC02.1: Elevar a Consejo de Gobierno un Plan de medidas para la eficiencia del gasto.

- GERPC02.2: Tasa de contratos que supongan una optimización de los recursos sobre el total de contratos realizados.
- **GER. 3: Planificación y dirección de RR.HH.**
  - GERPC03: - Sin medición en 2014 -
- **GER. 4: Planificación de la formación y desarrollo del PAS**
  - GERPC04.1: Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe sobre Gestión por competencias antes del 30 de junio del año siguiente.
  - GERPC04.2: Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe de ejecución del Plan de Formación antes del 30 de junio del año siguiente.
- **GER.5: Dirección de Servicios Generales**
  - GERPC05: - Sin medición en 2014 -
- **GER.6: Rendición de cuentas**
  - GERPC06: Presentación de la rendición de cuentas auditadas a Consejo de Gobierno antes del 1 de junio de cada año.
- **GER.7: Seguimiento y control de la gestión por procesos**
  - GERPC07: Presentación anual del Informe de Gestión por Procesos al Consejo de Gobierno.
- **GER.8: Gestión de Becas de prácticas profesionales**
  - Gestión de la concesión de 1.000 becas de prácticas profesionales
  - Elaboración de un Protocolo para la gestión de prácticas profesionales

#### **Proceso de apoyo-1: Registro**

- REGPC01.1: Tasa de actuaciones registradas respecto de las actuaciones solicitadas/recibidas.
- REGPC01.2: Tasa de registros incompletos respecto del total de registros.

### **3. ÁREA: CONTROL INTERNO - (1)**

- **CIN.1 Control Interno**

- CINPC01: Nº de actas de fiscalización de las cuentas de tesorería levantadas cuatrimestralmente.
- CINPC02: Control financiero permanente.

## 4. ÁREA: GESTIÓN ECONÓMICA Y RECURSOS HUMANOS (15)

### 4.1 Subárea: Gestión Económica

- **GEC.1: Gestión de Ingresos**
  - GECPC01.1: Tasa de cobros registrados antes de 16 días.
  - GECPC01.2: Tasa de justificantes de ingresos erróneos
- **GEC.2: Gestión de Gastos Menores**
  - GECPC02.1: Tasa de obligaciones reconocidas contabilizadas antes de 16 días.
  - GECPC02.2: Tasa de justificantes de gastos erróneos
- **GEC.3: Liquidación de Honorarios a Profesores**
  - GECPC03: Tasa de liquidaciones de honorarios de profesores erróneas que causan reintegro
- **GEC.4: Contratación**
  - GECPC04.1: Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento negociado.
  - GECPC04.2: Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento abierto.
- **GEC.5: Gestión de Convenios**
  - GECPC05.1: Tasa anual de error en las subidas de las modificaciones de las propuestas de convenios al Campus Virtual.
- **GEC.6: Gestión de Subvenciones**
  - GECPC06.1: Tasa anual de error en las solicitudes de subvención presentadas.

### 4.2 Subárea: Recursos Humanos

- **RR.HH. 7: Gestión de Nóminas**

- RRHHPC.07.1: Tasa media de errores en el pago de las nóminas
- RRHHPC07.2: Tiempo medio de comunicación a través del Sistema RED de los partes de IT de los trabajadores de la UNIA.
- **RR.HH. 8: Gestión de Personal**
  - RRHHPC08.1:Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios internos.
  - RRHHPC8.2:Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios externos.
  - RRHHPC08.3:Tiempo de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios de Wcronos desde su tramitación por Gerencia/Vicegerencia
- **RR.HH. 9: Gestión de Ayuda de Acción Social**
  - RRHHPC09: Tasa de solicitudes de ayudas de acción social de anticipos reintegrables presentadas anualmente antes del 15 de cada mes que han sido incluidas en la nómina del mes en curso sobre el total de solicitudes de ayudas de acción social de anticipos reintegrables recibidos en dicho plazo. Exceptuándose los periodos de cierre de instalaciones.
- **RR.HH. 10: Coordinación de las acciones en la Gestión por Procesos**
  - RRHHPC10: Presentación anual a la Gerencia del Informe de resultados de la gestión por procesos.
- **RR.HH. 11: Coordinación de las acciones en la Gestión por Competencias**
  - RRHHPC11.1: Tasa anual de errores en las certificaciones de resultados de la evaluación de competencias realizadas y enviadas al PAS.
- **RR.HH. 12: Gestión Formación del PAS**
  - RRHHPC12.1: Tasa anual de certificados emitidos en el plazo de 25 días sobre el total de certificados emitidos.
  - RRHHPC12.2: Tasa anual de actividades formativas encuestadas sobre el total de actividades formativas realizadas.
  - RRHHPC12.3: Tasa anual de liquidaciones generadas por actividades formativas en un plazo de 23 días sobre el total de actividades formativas, objeto de liquidación, realizadas.

#### **4.3 Subárea: Prevención de Riesgos Laborales - NO PRESENTA RESULTADOS EN 2014**

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

## 5. ÁREA: GESTIÓN ACADÉMICA (6)

- **GAC.1: Gestión de propuestas de actividades de extensión universitaria**
  - GACPC01: Tasa de Informes de Campus adjuntados a Propuestas de actividades académicas remitidas a las Comisiones de Posgrado y de Extensión, en tiempo y forma.
- **GAC.2: Gestión de admisión y matriculación**
  - GACPC02.1: Tasa de implantación del procedimiento de automatrícula para todos los estudios gestionados por el área.
  - GACPC02.2: Tasa de alumnos de Títulos propios de posgrado que, habiendo formalizado la matrícula en los plazos y forma establecidos con carácter general, sean dados de alta en el campus virtual previamente al inicio de la actividad académica.
- **GAC. 3: Gestión de Becas**
  - GACPC.3.1: Tasa de notificaciones comunicando a los interesados las propuestas provisionales de adjudicación y denegación realizada en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la emisión del Acta de la Comisión de Becas.
  - GACPC.3.2: Tasa de notificaciones comunicando a los interesados la recepción de su solicitud de beca, realizadas en el plazo de 5 días hábiles siguientes a dicha recepción.
- **GAC.4: Gestión de Planes de Estudio**
  - GACPC04.1: Valoración media obtenida en las encuestas de satisfacción de Profesorado y de alumnos de estudios de posgrado en los items, dentro del bloque "Desarrollo del curso" y que estén relacionados directamente con los servicios prestados por el área.

- GACPC04.2 Tasa de actas de evaluación incorporadas y cerradas en el expediente académico del estudiante(UXXI Académico), en un plazo máximo de 10 días hábiles siguientes a la entrega de las Actas en el Registro, General o Auxiliar, de la Universidad.
- **GAC.5: Gestión de Títulos Propios**
  - GACPC05.1: Tasa de Diplomas de aprovechamiento emitidos dentro del plazo establecido (15 días hábiles desde la recepción de las Actas de Evaluación).
- **GAC.6: Gestión de Títulos Oficiales**
  - GACPC.6.1: Tasa expedientes de solicitudes de títulos oficiales revisados y validados dentro del plazo de 20 días hábiles desde la recepción del expediente en la Sección de Títulos sobre el número total de solicitudes de Títulos tramitados.

## 6. ÁREA: GESTIÓN DE LAS TIC (4)

- **TIC.1: Adquisiciones**
  - TICPC.1.1: Nivel de satisfacción de los usuarios del Área TIC respecto a las adquisiciones realizadas por el Área.
- **TIC.2: Asistencia a Usuarios/Clientes**
  - TICPC.2.1: Tiempo medio en el que el usuario recibe una comunicación indicándole que su petición está siendo tramitada por el responsable de gestionar la incidencia.
- **TIC.3: Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información**
  - TICPC.3.1: Tiempo de disponibilidad de los servicios TICs proporcionado por la UNIA.
- **TIC.4: Administración y Servicios**
  - TICPC.4.1: Tasa de BD Oracle que utilizan la herramienta RMAN para la realización de copias de seguridad respecto del total de BD.

## 7. ÁREA: INNOVACIÓN DOCENTE Y DIGITAL (6)

- **INN.1: Asistencia técnica a usuarios**
  - INNPC01: Tasa de incidencias resueltas

- **INN.2: Virtualización de las acciones formativas**
  - INNPC02: Tasa de acciones virtualizadas en plazo.
- **INN.3: Gestión de las acciones formativas**
  - INNPC03: Resultados de encuestas de satisfacción de acciones formativas.
- **INN.4: Virtualización de materiales y recursos educativos digitales**
  - INNPC04 : Tasa de materiales y recursos digitales virtualizados.
- **INN.5: Gestión de proyectos de innovación docente**
  - INNPC05: Número de proyectos tecnológicos y de innovación puestos en marcha.
- **INN.6: Puesta en marcha, seguimiento y soporte didáctico metodológico**
  - INNPC06: Tasa de acciones formativas implantadas en el Espacio Virtual de Aprendizaje.

## 8. ÁREA: PLANIFICACIÓN Y CALIDAD (3)

- **PCA.1: Estudios de Satisfacción**
  - PCAPC01: Tasa de emisión de informes anuales elaborados por el Área y remitidos al Vicerrector de Planificación y Calidad.
- **PCA.2: Evaluación**
  - PCAPC02: Actualización de datos de la UNIA para el Sello EFQM.
- **PCA.3: Gestión y Soporte de Dirección Estratégica**
  - PCAPC03: Coordinación y preparación en el proceso de obtención del sello EFQM de la UNIA.

## 9. ÁREA: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN (3)

- **GCO.1: Gestión de la Comunicación**
  - GCOPC01.1: Análisis cuantitativo/cualitativo de la base de datos con la memoria de medios de comunicación conjunta, estudiando los impactos publicados por Campus en 2014.

- GCOPC01.2: Tasa de comunicados de prensa publicados en redes sociales, respecto al total de informaciones difundidas por el Servicio de Información y Prensa a través de la web institucional.
- **GCO.2: Gestión, desarrollo y supervisión de la identidad visual UNIA**
  - GCOPC02: Tasa de desvío en el tiempo de realización de proyectos
    - Sin medición en 2014 -
- **GCO.3: Control de difusión y gestión de proveedores**
  - GCOPC03: Tasa anual de elementos visuales sostenibles (impresión + digital)

## 10. ÁREA: ACCIÓN CULTURAL Y PARTICIPACIÓN SOCIAL (2)

- **ACP.1: Gestión de las Actividades Culturales**
  - ACPPC.1.1: Tasa de proveedores cuyo nivel de satisfacción sea igual o superior a 4.
  - ACPPC.1.2: Incluir en la programación, al menos, un 5% de proyectos o propuestas copyleft.
- **ACP.2: Gestión de Actividades de Arte y Pensamiento**
  - ACPPC.2.1: Tiempo medio de respuesta a las acciones propuestas
  - ACPPC.2.2: Total de proyectos coproducidos

## 11. ÁREA: CRAI (4)

### 11.1 Biblioteca

- **CRA .1: Acceso al Documento**
  - CRAPC.1.1: Tiempo medio de respuesta a la petición de préstamo interbibliotecario
- **CRA.2: Proceso Técnico**
  - CRAPC.2.1: Tiempo medio de respuesta a las incidencias en el uso de la Biblioteca Digital planteadas por correo electrónico.

- CRAPC.2.2: Tasa de documentos (Libros, CDS, CDROMS, DVDS) catalogados y puestos a disposición del público sobre total de documentos de este tipo ingresados y registrados en la Biblioteca.

## 11.2 Audiovisuales

- **CRA.3: Producción Audiovisual**

- CRAPC.3.1: Número de documentos grabados y editados producidos por las actividades docentes, culturales, institucionales y de otra índole realizadas en o por la Universidad.

## 11.3 Publicaciones

- **CRA.4: Gestión de Publicaciones**

- CRAPC.4.1: Acciones de publicidad para cada uno de los libros editados en/por diferentes medios de difusión.
- CRAPC.4.2: Gestión de la distribución por intercambio y donación de las publicaciones de la UNIA

## 12. ÁREA: SERVICIOS GENERALES (6)

### 12.1 Residencia

- **SGE.1: Gestión de Residencia**

- SGEPC.1.1: Tasa anual de adecuación de alojamientos de los servicios de residencia solicitados.

- **SGE.2: Gestión de Restauración**

- SGEPC.2.1: Tasa anual de adecuación de los servicios de comedor solicitados/detectados.

### 12.2 Mantenimiento

- **SGE.3: Mantenimiento correctivo**

- SGEPC.3.1: Tasa de incidencias resueltas sobre el total de incidencias comunicadas

### 12.3 Conserjería

- **SGE.4: Gestión de Espacios**

- SGEPC.4.1: Grado de satisfacción en las encuestas del alumnado sobre el ítem "Adecuación del aula y del mobiliario"
- **SGE.5: Gestión de almacén**
  - SGEPC.5.1: Realizar y ejecutar una planificación periódica de control de almacén.
- **SGE.6: Gestión de la Correspondencia**

- Sin medición en 2014 -

### 13. UNIDAD DE COOPERACIÓN (2)

- **COOP.1: Gestión de Proyectos de Cooperación**
  - COOPC01.1: Tasa de errores en la formulación de proyectos de cooperación.
  - COOPC01.2: Realización de un Protocolo para la de realización de convenios internacionales y de cooperación al desarrollo.
- **COOP.2: Asistencia Técnica al Grupo de Universidades La Rábida**
  - COOPC02: Realización de las instrucciones técnicas del proceso.

### 3. Análisis de resultados de indicadores

El análisis de los resultados obtenidos en los indicadores que se han medido en 2014 se realiza por cada área, indicando en cada caso su cumplimiento y valoración; se adjunta como Anexo un informe descriptivo extraído del SIgED donde se reflejan los datos generales de cada indicador, valores base y objetivo y los resultados de cada uno; estos datos han sido aportados por los responsables de área o unidad.

#### Área de Apoyo al Equipo de Gobierno

Durante el año 2013 se produjo la revisión y actualización de algunos de los procesos de esta área, así como la de algunos de sus indicadores. En 2014, la medición de los indicadores presentan valores positivos de cumplimiento, superando en algunos casos los valores objetivos propuestos a comienzos de año.

Las evidencias aportadas (listados, plantillas de control con los resúmenes de gastos, resultados de la agenda compartida, Joomla) justifican los resultados que se indican en el informe presentado.

#### Área de Gerencia

Como ya se ha mencionado anteriormente a comienzos de este informe, el área de Gerencia ha actualizado el mapa de sus procesos clave por la finalización de dos proyectos:

- Asistencia a la planificación e implantación de procedimientos telemáticos y de administración electrónica
- Asistencia a la planificación y desarrollo de Sistemas de información han sido anulados

La anulación de estos ha supuesto también la inoperancia de sus indicadores; al mismo tiempo se ha incorporado un nuevo proceso clave en relación a la **Gestión de becas de prácticas profesionales**, como consecuencia de la aprobación del Programa Emple@Joven y la <<Iniciativa @mprende+>>. Para medir su impacto en la gestión del trabajo y la posterior satisfacción de los usuarios se han establecidos dos indicadores:

- *Gestión de la concesión de 1.000 becas de prácticas profesionales*
- *Elaboración de un Protocolo para la gestión de prácticas profesionales*

Los indicadores *Elevar a Consejo de Gobierno un Plan de medidas para la eficiencia del gasto y Adopción de medidas para la puesta en valor y mejora de los servicios y difusión de las residencias*

de la Universidad, pertenecientes a los procesos clave de **Planificación y gestión de la contratación anual y Dirección de servicios generales**, establecidos como se indicó en el informe del año pasado, como consecuencia de la situación económica y R.D. Ley 20/2011 de Medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, así como la Ley de Presupuestos Generales del Estado, han sido anulados, por haber desaparecido las causas que lo justificaban, no proponiéndose ningún otro para este año.

Los resultados de los indicadores tienen una valoración positiva, ya que han obtenido los valores que se proponían. Las evidencias que se aportan (informes presentados a Consejos de Gobierno, enlaces a web...) justifican los resultados.

Como consecuencia del cambio de estructura en la Universidad, y en concreto, a los cambios organizativos del área de Gerencia, se prevé para 2015 una reflexión acerca de sus procesos clave e indicadores, y su posible anulación.

El proceso de apoyo Gestión del Registro, integrado su personal en el área de Gerencia desde 2011, mantiene en 2014 la tónica habitual de presentar los datos de sus indicadores, por cada uno de cuatro Campus de la Universidad. Sus resultados, de forma global, puede decirse que han mantenido el valor base propuesto, ya que ese era su valor objetivo, y sus evidencias, presentadas, también por Campus, justifican su cumplimiento y valoración positiva.

### Área de Control Interno

Se retoman dos de los tres indicadores presentados por esta área en 2012, ya que durante 2013 no fueron objeto de medición por encontrarse su responsable en situación de IT, son los siguientes:

CINPC01: Nº de actas de fiscalización de las cuentas de tesorería levantadas cuatrimestralmente.

CINPC02: Control financiero permanente.

El indicador CINPC03: Seguimiento y control de la contratación, se ha eliminado de la relación de indicadores pertenecientes a los procesos clave del área.

La medición que se ha realizado corresponde al periodo del 1 de enero al 15 de octubre de 2014, fecha en la que la responsable dejó de prestar servicio en el área. Los resultados de ambos indicadores cumplen con los valores objetivos propuestos. Debido a la amplia documentación sobre la que se realiza la medición, se presentan sendos informes para evidenciar los resultados

## Área de Gestión Económica y Recursos Humanos

Como en años anteriores, los resultados de los indicadores del área se presentan agrupados en las subáreas que se relacionan a continuación.

### **a. Subárea de Gestión económica**

Dos son los procesos clave que han tenido actualizaciones en sus indicadores. En el proceso clave Gestión de ingresos se sustituye el indicador *GECPC01.1 Tiempo de indentificación del apunte bancario* por el de *Tasa de cobros registrados antes de 16 días*. El objeto de la modificación es dotar de una mayor fiabilidad la medición, contribuyendo con ello a aumentar los estándares de eficacia en el proceso.

El anula a propuesta del responsable el indicador GECPC05.2: *Tasa anual de cumplimiento del plazo en las subidas de las modificaciones de las propuestas de convenios al Campus Virtual*, perteneciente al proceso clave Gestión de Convenios, ya que se ha visto que era una muestra muy poco representativa como para medir la eficacia en la gestión del proceso.

Todos los indicadores de la subárea presentan resultados positivos, en la mayoría de los casos, por encima de los valores objetivos que se pretendían alcanzar, siendo por tanto su valoración positiva en todos ellos.

Las evidencias que se presentan, extractos y justificantes de Sorolla, constancia del responsable de la Sección de convenios y subvenciones, copias de correos electrónicos, son claras y suficientes para su valoración.

### **b. Subárea de Recursos Humanos**

De las 3 Secciones que forman parte la subárea de RR.HH., la de Prevención de Riesgos Laborales, no presenta resultados por encontrarse su responsable en situación de IT y estar esta Sección formada por una sola persona; no obstante, los indicadores se mantienen dentro del conjunto de los procesos clave de PRL.

Todos los indicadores de las otras dos Secciones de RR.HH (Personal y Nóminas, y Planificación y Formación de RR.HH), salvo el indicador RRHPC10.1: *Presentación anual a la Gerencia del Informe de Gestión por Proceso*, que se mantiene al 100% del cumplimiento, han superado los valores objetivos que se proponían a comienzos de año

Según las evidencias aportadas (Informes, Oficios, Facturas, liquidaciones, Reparos del Servicio de Control Interno, Registros del sistema RED, Registros de entrada, Aplicación Wcronos ...) ponen de manifiesto que son claras y suficientes para dar como positivos sus resultados, y por tanto, el cumplimiento de todos ellos.

## Área de Gestión Académica

Motivado por la propia dinámica del área de gestión académica y los cambios producidos en 2014, 3 de los 6 procesos clave han actualizado algunos sus indicadores.

El indicador del Proceso clave Gestión de propuestas de actividades de extensión universitaria , ha sido sustituido por el de la *Tasa de informes de Campus adjuntados a propuestas de actividades académicas remitidas a las Comisiones de posgrado y de extensión, en tiempo y forma.*

El Proceso clave Gestión de Planes de Estudio, se ha sustituido el indicador GACPCO4.1: *Tasa de encuestas remitidas a profesores y alumnos dentro de los plazos fijados (20 días hábiles desde la finalización de la actividad académica)* por un nuevo indicador que mida la satisfacción de profesores y alumnos con los servicios prestados por el área, siendo éste: *Valoración media obtenida en las encuestas de satisfacción de profesorado y de alumnos de estudios de posgrado en los items, dentro del bloque "Desarrollo del curso" y que estén relacionados directamente con los servicios prestados.*

En el Proceso clave Gestión de títulos propios, el indicador *Tasa de expedientes de solicitudes de Títulos Propios revisados y validados dentro de 15 días hábiles desde la recepción del expediente en la Sección de Títulos sobre el total de solicitudes de títulos tramitados,* se ha anulado por estar superado y no contribuir a medir la eficacia del proceso.

Los 9 indicadores del área obtienen resultados superiores a los valores objetivos propuestos; los resultados se justifican por el Informe presentado por la Directora del área en función de los datos facilitados por los informes presentados por los responsables de los indicadores y, a través de los informes extraídos de Universitas XXI académico, Campus Virtual, e Informes del área de planificación y calidad.

La valoración general de todos los indicadores, según los resultados alcanzados y las evidencias presentadas, es positiva, alcanzado los valores objetivos establecidos.

## Área de Gestión de las TIC

Se mantienen en este área los mismos indicadores para cada uno de los 4 Procesos clave que conforman su mapa de procesos; no obstante, se manifiesta a esta Sección la intención de actualizarlos para el próximo año.

Los resultados de los 4 indicadores presentan valores superiores a los objetivos marcados; dos de ellos presentan valores superiores al año anterior mientras que los otros dos mantienen prácticamente los mismos resultados.

Las evidencias aportadas (tickets, informes y archivos LOG), son claras y suficientes para demostrar

su cumplimiento y sus resultados.

### Área de Innovación

A principios de año el mapa de procesos clave de este área fue actualizado; de los 7 procesos clave que lo componían fue anulado el proceso INN.7: **Gestión de la revisión de informes para pago a docentes**, ya que las actividades de gestión que se desarrollaban dentro del área pasó a llevarse a cabo por el área de Gestión económica.

Según se indicaba en el Informe final del año anterior, se proponían para 2014 la sustitución de algunos de los indicadores que se venían realizando, por no haber posibilidades de mejora; los cambios que se han realizado y que se detallan a continuación, radican en la sustitución de indicadores que miden el tiempo medio, pasando en 2014 a medir la tasa; estos son:

INNPC02: *Tiempo medio de resolución del proceso de virtualización de una acción formativa*, que pasa a medir la *Tasa de acciones virtualizadas en plazo*.

INNPC04: *Tiempo medio de virtualización de materiales y recursos digitales*, que pasa a medir la *Tasa de materiales y recursos digitales virtualizados*.

INNPC06: *Tiempo medio de planificación y puesta en marcha de una acción formativa*, que pasa a medir la *Tasa de acciones formativas implantadas en el Espacio Virtual de Aprendizaje*.

Cuatro de los 6 indicadores que se presentan han alcanzado el 100% de su cumplimiento, mientras que los 2 indicadores restantes mantienen el valor base establecido. Por tanto, la valoración de sus resultados es positiva, y se han alcanzado los valores objetivos propuestos. Las evidencias que se aportan desde el área (Informes realizados desde el área, Sistema de encuestas LimeSurvey ...) son suficientes y acreditan el cumplimiento de los resultados de todos los indicadores.

### Área de Planificación y Calidad

Como ya ocurrió en años anteriores, la actualización de los indicadores de esta área está en función de la propia evolución de la gestión de dos de sus procesos clave, el de Evaluación y el de Gestión y soporte de dirección estratégica, de sus actividades y tareas.

En 2013 se presentaron los indicadores correspondientes a la actualización de los datos de la Universidad para la consecución del Sello EFQM y a la elaboración del informe de seguimiento del Plan del periodo 2012; en 2014 se sustituye éste último por el de la *Coordinación y preparación del proceso de obtención del sello EFQM de la UNIA*.

Estos dos indicadores, de carácter binario, han cumplido con sus objetivos, así como el indicador PCAPC01: Tasa de emisión de informes anuales elaborados por el área y remitidos al Vicerrector de Planificación y Calidad, que presenta un resultado del 100% por lo que su valoración final es

positiva. En la web del Vicerrectorado de Planificación Estratégica, Evaluación y Responsabilidad Social se podrán consultar los informes que evidenciarán los resultados.

### Área de Gestión de la Comunicación

En 2014 el área de Comunicación no presenta resultados del indicador correspondiente al Proceso clave *Gestión, desarrollo y supervisión de la identidad visual de la UNIA* por encontrarse su responsable en excedencia. De los 3 indicadores presentados, dos de ellos superan los resultados previstos en los valores objetivos propuestos a principios de año.

En cuanto al indicador GCOPC02: *Tasa de comunicados de prensa publicados en redes sociales, respecto al total de informaciones difundidas por el Servicio de Información y Prensa a través de la web institucional*, mientras en Facebook se alcanza el valor objetivo que se proponía, 85%, en Twitter el supera el valor objetivo propuesto y se alcanza el 72%.

Los resultados obtenidos obtienen por tanto una valoración positiva de su cumplimiento. Los informes que se presentan como evidencias son suficientes.

### Área de Gestión Cultural y Participación Social

Se mantienen los 4 indicadores presentados el año anterior; los resultados, en todos los casos y sus evidencias (Informes y página web UNIA), demuestran la superación de los valores propuestos y una valoración positiva.

Los indicadores ACPPC01.1: Tasa de proveedores cuyo nivel de satisfacción sea igual o superior a 4, el ACPPC01.2.: Incluir en la programación, al menos un 5% de proyectos o propuestas copyleft, y el indicador ACPPC02.1: Tiempo medio de respuesta a las acciones propuestas han superado los valores objetivos que se pretendían alcanzar.

### Área CRAI

Los valores objetivos para cada uno de los 6 indicadores del área CRAI, que agrupados según los procesos clave de las subáreas de Biblioteca, Audiovisuales y Publicaciones, han obtenido resultados positivos en su cumplimiento; salvo el indicador de Biblioteca CAIPCA2.1 *Tiempo medio de respuesta a las incidencias en el uso de la Biblioteca Digital planteadas por correo electrónico*, que prácticamente mantiene el mismo resultado que el año anterior, han superados sus expectativas por encima de los valores propuestos.

Las evidencias aportadas por el área (Informes del Responsable y enlaces con URL y Base de datos del CRAI) reflejan los datos aportados y sus resultados.

## Área de Servicios Generales

Los datos que se presentan de los indicadores de esta área están desglosados según los servicios que, en función de los procesos relacionados con Residencia y Mantenimiento, se realizan en cada uno de los Campus de la Universidad; Aunque los resultados de los indicadores difieren de un Campus a otro, en todos los casos cumplen con los valores objetivos propuestos para cada uno de ellos.

El servicio de Conserjería no presenta en 2014 ningún indicador, quedando anulado el SGEPC.6.1 *Entregar la correspondencia y los envíos recibidos en Conserjería, en Correos o en las empresas de mensajería, por obsolescencia del mismo.*

El indicador SGEPC.4.1 *Tasa de incidencias resultas en plazo sobre el total de incidencias comunicadas*, ha sido sustituido por un nuevo indicador que mide el grado de satisfacción del alumnado, y poder mejorar así la calidad del servicio, es el siguiente:

*Grado de satisfacción en las encuestas del alumnado sobre el ítem "Adecuación del aula y el mobiliario".*

A la vista de las evidencias que se aportan en cada caso y según el Campus (Sistema de tickets, informe del responsable, estadillos etc.), demuestran que su valoración es positiva y por tanto su cumplimiento.

## Unidad de Cooperación

Los dos procesos clave de esta unidad funcional han actualizado sus indicadores. En el proceso de *Gestión de proyectos de cooperación* se han anulado los siguientes indicadores:

- Tasa de convocatorias para la subvención de proyectos solicitados sobre el total de convocatorias localizadas.
- Tasa anual de informes finales presentados diez días antes del fin del plazo.

Se mantiene el indicador *Tasa anual de errores en la formulación de proyectos de cooperación*. Los resultados de este indicador tienen una valoración positiva, sus evidencias son claras y suficientes para dar por cumplido el valor objetivo, estando éste por encima del propuesto a primeros de año.

Del Proceso clave Asistencia técnica al Grupo La Rábida, el indicador COOPC2.1: Realización de los protocolos y/o instrucciones técnicas del proceso, se mantiene este año. En 2013 se realizaron los protocolos de gestión de ayudas a eventos (foros, cursos, etc.) y el de planificación de reuniones de trabajo del Grupo La Rábida, y en 2014, se ha realizado la instrucción técnica del proceso.

Al ser un indicador binario se da por cumplido el objetivo; la instrucción ha sido enviada y consta en esta Sección, por lo que su valoración es positiva.

## Conclusiones

Una vez finalizado el análisis de los resultados podemos destacar, que una vez implementado y consolidado la gestión por procesos en la UNIA, pocas son las modificaciones que se han realizado tanto en los mapas de procesos clave como en los indicadores, aunque ello no quiere decir que, tanto unos como otros, no se hayan actualizado, como se refleja en los informes anuales presentados a Consejo de Gobierno.

El número de procesos clave casi no ha variado: en 2011, 63 procesos clave daban soporte a un total de 85 indicadores; durante los años 2012 y 2013 el total de procesos era de 66, mientras que en 2014 tras la última actualización descendió a 64 procesos. En cuanto al número de indicadores de estos años, observamos como aumenta el número de indicadores a 92 en 2012 y 91 en 2013; en 2014 descienden a 83.

En el último año, uno de los motivos por el cual se ha producido la disminución de indicadores se debe, a la propia dinámica que comporta una gestión por procesos, a la actualización en sus actividades y tareas, y en su caso, a los cambios que se generan para su medición. No obstante, no es la única causa, sino que también algunos habían llegado a su nivel máximo de cumplimiento, por lo que algunas áreas optaron por su sustitución.

En cuanto a los resultados alcanzados en 2014, vemos que todos los indicadores presentados por las áreas han alcanzado resultados positivos de cumplimiento respecto a los valores objetivos que se proponían, en algunos casos manteniendo el valor propuesto, y en otros con resultados superiores a estos valores.

En la siguiente tabla se refleja el número total de procesos clave por área y el porcentaje de aquellos indicadores que han tenido resultados superiores al valor objetivo que se proponía, así como los indicadores binarios con resultados positivos.

ÁREAS	Indicadores Procesos Clave	Porcentaje de Indicadores con resultados superiores al valor objetivo
Apoyo al Equipo de Gobierno	6	83,33 %
Gerencia	10	80%
Control interno	2	100 %
Gestión económica y RR.HH.	20	80 %
Gestión académica	9	88,89 %
Gestión de las TIC	4	50 %
Innovación	6	66,67 %
Planificación y Calidad	3	100 %
Gestión de la Comunicación	3	66,67 %
Acción Cultural y Participación Social	4	75 %
CRAI	6	83,33 %
Servicios Generales	5	60 %
Unidad de Cooperación	3	100 %
Registro	2	50 %
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	

De todo lo anterior se desprende las siguientes cuestiones:

- Se tiene que seguir insistiendo en la necesidad de revisar y actualizar algunos indicadores que tienen superados su cumplimiento.
- Se mantiene la implicación del personal en el cumplimiento de los valores que se pretenden alcanzar y que son establecidos a principios de año por cada área.
- Al estar ligado al Complemento de productividad los resultados de los indicadores asociados a la gestión por procesos, tienen su reflejo en la propuesta que se realiza a comienzos de año.
- El próximo año como consecuencia de las modificaciones de estructura de la Universidad que se vienen realizando, se revisaran y actualizarán algunos de los mapas de procesos clave de las áreas.

**Indicadores AEG -- Gestión por procesos**

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
AEGPC01.1 Tasa de anotaciones con el código elaborado en 2011	MANTENER VALOR BASE	Tasa=Nº de anotaciones con código establecido/Nº total de anotaciones x 100	Jefa de Gabinete	Manual de uso y agenda	Gestión por procesos	Anual	93,17%	MANTENER VALOR BASE	100%

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
AEGPC01.2 Control de uso del coche oficial	MANTENER VALOR BASE	Suma mensual de traslados y actividades realizadas exceptuando los traslados al Rector	Jefa de Gabinete	Plantilla cumplimentada	Gestión por procesos	Mensual	48	MANTENER VALOR BASE	64

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
AEGPC01.3 Control del consumo de gasolina	Medir	Sumatorio de gasto de gasolina del año y sumatorio de kilómetros realizados por el coche oficial en el año 2013	Jefa de Gabinete	Cuadro con resumen de gastos de gasolina y kilómetros realizados	Gestión por procesos	Mensual	6.220€ de gasto de gasolina en 56.200km. de recorrido (0.11 el km.) ---	Medir	4.575€ de gasto de gasolina en 36.100Km. de recorrido (0.12 el Km.)

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
AEGPC02.1 Total de comunicaciones vía email realizadas a la Comunidad Universitaria	Mantener el Valor Base	Total de comunicaciones vía email realizadas a la Comunidad Universitaria	Jefe de Gabinete	Agenda, documentos, convocatorias	Gestión por procesos	Anual	2070	Mantener el Valor Base	6.182

**Datos indicador**

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

AEGPC03.1 Tasa de actividades institucionales informadas sobre el total de actividades institucionales comunicadas	Mantener el Valor Base	T = Total de actividades institucionales informadas / Total de actividades institucionales comunicadas * 100	Jefa de Gabinete	Agenda compartida	Gestión por procesos	Mensual	1744	Mantener el Valor Base	2.370
Datos indicador									
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
AEGPC04.1 Tasa de actos difundidos por email sobre el total de actos organizados institucionalmente	Mantener el valor base	Tasa=Nº de actos difundidos vía email/Nº total de actos institucionales x 100	Jefa de Gabinete	Registro de envíos por correo electrónico	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base	100%

**Indicadores GER -- Gestión por procesos**

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
Elaboración de un Protocolo para la gestión de prácticas profesionales	SI	Binario	Gerencia	Protocolo	Gestión por procesos	Anual	NO	SI	SI

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GERPC01. Presentar el anteproyecto de presupuesto de la Universidad, al Consejo de Gobierno, antes del 30 de noviembre de cada año.	Mantener fecha prevista en el indicador	SI/NO	Consejo de Gobierno	Actas del Consejo de Gobierno/Enlace a la publicación en página web de los Acuerdos de Consejo de Gobierno.	Gestión por procesos	Anual	SI	Mantener fecha prevista en el indicador	SI

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GERPC02.1. Elevar a Consejo de Gobierno el Plan de medidas para la eficiencia del gasto.	SI	SI/NO	Consejo de Gobierno	Actas del Consejo de Gobierno	Gestión por procesos	Anual	NO	SI	

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GERPC02.2. Tasa de contratos que supongan una optimización de los recursos sobre el total de contratos realizados.	Mantener el valor base	Tasa=Nº de contratos de suministros y servicios optimizados x 100/Total de contratos realizados.	Consejo de Gobierno	Informe de la Sección de Gestión Económica y Contratación sobre la comparativa de contratos	Gestión por procesos	Anual	100% Optimización	Mantener el valor base	100%

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GERPC03. Adopción de medidas que representen un avance en la carrera profesional del PAS.	Medidas adoptadas	SI/NO	Consejo de Gobierno	Actas del Consejo de Gobierno, Resoluciones, Acuerdos e Informes.	Gestión por procesos	Anual	---	Medidas adoptadas	SI

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GERPC04.1. Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe sobre Gestión por competencias antes del 30 de junio del año siguiente.	SI	binario	Consejo de Gobierno	Acta del consejo de Gobierno/Enlace a la publicación en página web de los Acuerdos de Consejo de Gobierno.	Gestión por procesos	Anual	NO	SI	SI

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GERPC04.2. Presentación anual al Consejo de Gobierno del Informe de ejecución del Plan de Formación antes del 30 de junio del año siguiente.	SI	SI/NO	Consejo de Gobierno	Actas del Consejo de Gobierno /Enlace a la publicación en página web de los Acuerdos de Consejo de Gobierno.	Gestión por procesos	Anual	NO	SI	SI

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GERPC05. Adopción de medidas para la puesta en valor y mejora de los servicios y difusión de las residencias de la Universidad.	Medidas adoptadas	SI/NO	Consejo de Gobierno	Acuerdos, Informes, Medidas de publicación y difusión, herramientas que mejoren la gestión y difusión.	Gestión por procesos	Anual	---	Medidas adoptadas	

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GERPC06. Presentación de la rendición de cuentas auditadas a Consejo de Gobierno antes del 1 de junio de cada año.	Mantener el valor base	Binario	Consejo de Gobierno	Acta del Consejo de Gobierno/Enlace a la publicación en pag. web de los Acuerdos de Consejo de Gobierno. Consejo de Gobierno 20/05/2014	Gestión por procesos	Anual	SI	Mantener el valor base	SI

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GERPC07. Presentación anual del Informe de gestión por procesos al Consejo de Gobierno.	SI	SI/NO	Consejo de Gobierno	Actas del Consejo de Gobierno/Enlace a la publicación en página web de los Acuerdos del Consejo de Gobierno	Gestión por procesos	Anual	NO	SI	SI

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GERPC08. Gestión de la concesión de las 1.000 becas de prácticas profesionales	1000	Suma de los acuerdos firmados	Gerencia	Acuerdos firmados.	Gestión por procesos	Anual	0	1000	1.053 becas gestionadas

**Indicadores REG -- Gestión por procesos**

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
REGPC01. Tasa de actuaciones registradas respecto de las actuaciones solicitadas/recibidas	mantener valor base	Ereg Gact = $\frac{\text{Entradas registradas}}{\text{Entradas recibidas}}$ Erec (Gact: Grado de actuación; Ereg: Entradas registradas; Erec: Entradas recibidas )	Gerencia	Correos electrónicos almacenados en: unia@unia.es; registro@sevilla.unia.es; registro@larabida.unia.es; registro@malaga.unia.es; registro@baeza.unia.es; sevilla@unia.es; larabida@unia.es; malaga@unia.es; baeza@unia.es	Gestión por procesos	Anual	Campus Antonio Machado: 52% Campus Málaga: 47% Campus La Rábida: 32% Campus La Cartuja: 13%	mantener valor base	Campus Antonio Machado: 52% Campus Málaga: 41% Campus La Rábida: 31% Campus La Cartuja: 24 %

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
REGPC02. Tasa de registros incompletos respecto del total de registros	mantener valor base	Ereg Gact = $\frac{\text{Entradas registradas}}{\text{Entradas incompletas}}$ Einc (Gact: Grado de actuación; Ereg: Entradas registradas; Einc: Entradas incompletas )	Gerencia	Aplicación ARIES de Registro de la UNIA	Gestión por procesos	Anual	0% de registros incompletos	mantener valor base	Grado de actuación: 28196 registros/0 registros incompletos= 0%

**Indicadores CI -- Gestión por procesos**

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
CINPC01. N.º de Actas de fiscalización de las cuentas de tesorería levantadas cuatrimestralmente	Mantener el valor base	N.º de cuentas de Tesorería x cuatrimestre= N.º cuentas anuales	Gerencia	Actas firmadas	Gestión por procesos	Anual	2 actas cuatrimestrales	Mantener el valor base	Dos cuatrimestrales y una tercera a 15 de octubre.

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
CINPC02. Control financiero permanente	Mantener el valor base	Binario	Gerencia	Informe anual	Gestión por procesos	Anual	SI	Mantener el valor base	Sí.

**Indicadores GEC-RR.HH. -- Gestión por procesos**

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GECPC01.1 Tasa de cobros registrados antes de 16 días	90%	$T = \text{Sumatorio}(\text{FA}-\text{FI}) < 16/n * 100$ $T = \text{Tasa FI} = \text{fecha de ingreso en cuenta FA} = \text{fecha de asiento del cobro n} = \text{número de cobros}$	Gerencia	Extracto bancario, justificantes de ingresos	Gestión por procesos	Anual	Sin partir de un valor base que nos permita saber desde donde partimos intentaremos alcanzar el objetivo que se propone en el campo siguiente...	90%	99,74%

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GECPC01.2 Tasa de justificantes de ingresos erróneos	2,90%	$T = (E/J) * 100$ T=tasa $E = \text{número de justificantes erróneos}$ J=número de justificantes generados	Gerencia	Justificantes de ingresos generados y justificantes de ingresos borrados	Gestión por procesos	Anual	2,96%	2,90%	1,86%

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GECPC02.1: Tasa de obligaciones reconocidas contabilizadas antes de 16 días	90,5%	$T = \text{Sumatorio}(\text{FA}-\text{FC}) < 16 \text{ días} / n$ T=Tasa FA=fecha de conformidad del gasto FC=fecha de creación del documento contable n=número de justificantes de gasto	Gerencia	Justificantes de gasto	Gestión por procesos	Anual	90,39%	90,5%	99,26%

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GECPC02.2. Tasa de justificantes de gastos erróneos	1,85%	$T = E/J \times 100$ T=tasa $E = \text{número de justificantes erróneos}$ J=número de justificantes generados	Gerencia	Justificantes de gasto	Gestión por procesos	Anual	1,88%	1,85%	0,76%

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GECPC04.1. Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento negociado	45 días	$X = \text{Sumatorio}(\text{FFi}-\text{FSi})/n$ X=días FS=fecha de solicitud FF=fecha de formalización n=número de expedientes	Gerencia	Solicitud/memoria de necesidades de bienes o servicios, Contrato firmado por distintas áreas	Gestión por procesos	Anual	60 días	45 días	40 días

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GECPC04.2. Tiempo medio de formalización de contratos por procedimiento abierto	120 días	$X = \text{Suamtorio}(\text{FFi}-\text{FSi})/n$ X =días FS=fecha de solicitud FF=fecha de formalización n=número de expedientes	Gerencia	Solicitud/memoria de necesidades de bienes o servicios - Contrato firmado por las distintas partes	Gestión por procesos	Anual	150 días	120 días	98 días

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GECPC05.1. Tasa anual de errores en las subidas de las modificaciones de las propuestas de convenios al Campus Virtual	20%	$T = \text{Número de errores} / \text{Total de mensajes} \times 100$	Director Área gestión económica y RR.HH.	Mensajes de subida a plataforma	Gestión por procesos	Anual	12,5%	20%	20%

**Datos indicador**

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

GECPC06.1. Tasa anual de errores en las solicitudes de subvención presentadas	20%	$T = \text{Errores en las solicitudes de subvenciones presentadas} / \text{Total de subvenciones presentadas} \times 100$	Director del Área de Gestión Económica y RR.HH.	Constancia expedida por el Jefe de Sección de Convenios y Subvenciones de la relación de subvenciones presentadas con errores. Escritos de remisión de solicitudes de subvención con registro de salida o resguardo telemático	Gestión por procesos	Anual	0%	20%	0%
---	-----	---	---	--	----------------------	-------	----	-----	----

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GECPR03.1. Tasa de liquidaciones de honorarios de profesores erróneas que causan reintegro	0,55%	$T = E/L \times 100$ T=tasa E=número de liquidaciones erróneas L=número de liquidaciones generadas	Gerencia	Liquidaciones de honorarios generadas y documentos de reintegro	Gestión por procesos	Anual	0,57%	0,55%	0,35%

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
PRLPC01. Plan de Prevención	10%	$T = \text{ERR} / \text{PT} \times 100$	Gerente - CSS, Directores de Sede	Documentación sobre los puestos de trabajo evaluados, conjuntamente el Servicio de prevención ajeno y el Servicio de prevención de la UNIA.	Gestión por procesos	Anual	5%	10%	

**Datos indicador**

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

PRLPC03. Tasa anual de reconocimientos médicos realizados sobre el total de reconocimientos médicos autorizados	50%	$T=RMR/RMA \times 100$	Gerente - CSS, Directores de Sede	Listados de los reconocimientos médicos realizados según los protocolos específicos para cada puesto de trabajo en las 4 Sedes.	Gestión por procesos	Anual	25%	50%	
---	-----	------------------------	-----------------------------------	---	----------------------	-------	-----	-----	--

**Datos indicador**

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

RR.HHPC10.1 Presentación anual a la Gerencia del Informe de resultados de la gestión por procesos	Mantener el valor base	Binario	Gerencia	Informe de resultados de indicadores y oficio de presentación del Informe de resultados de la gestión por procesos a la Gerencia	Gestión por procesos	Anual	SI	Mantener el valor base	SI
---	------------------------	---------	----------	--	----------------------	-------	----	------------------------	----

**Datos indicador**

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

RRHHPC01. Tasa media de errores en el pago de las nóminas	0,3%	$t=N^{\circ} \text{ de errores detectados} / N \text{ de trabajadores} \times 12$	Director del Área y Servicio de C.Interno	Reparos del Servicio de Control Interno	Gestión por procesos	Anual	0%	0,3%	0 %
---	------	---	---	---	----------------------	-------	----	------	-----

**Datos indicador**

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

RRHHPC08. Tiempo medio de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios internos	5 días	$Tm=(\text{Sumatorio})\text{Fecha de elaboración}-\text{Fecha de entrada} / N^{\circ} \text{ de solicitudes o peticiones recibidas}$	Gerencia	Fuentes de información y documentación expedida	Gestión por procesos	Anual	1.86 días	5 días	0.90 días.
---	--------	--	----------	---	----------------------	-------	-----------	--------	------------

**Datos indicador**

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

RRHHPC08.2.Tiempo medio de respuesta a las solicitudes/peticiones de usuarios externos	5 días	$\text{Tiempo medio de respuesta}=\text{Sumatorio fecha de elaboración} - \text{Fecha de entrada del número de solicitudes/peticiones recibidas}$	Director Área gestión económica y RR.HH	Registro de entrada a la univesidad y archivador de solicitudes	Gestión por procesos	Anual	4,55 días	5 días	1.25 días.
--	--------	---	---	---	----------------------	-------	-----------	--------	------------

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
RRHHC08.3. Tiempo de respuesta a solicitudes/peticiones de usuarios de WCronos desde su tramitación por Gerencia/Vicegerencia	5 días	Tiempo medio de respuesta=Sumatorio Fecha de realización-Fecha de gestión por Gerencia/Vicegerencia/número de solicitudes.	Director Área de gestión económica y RR.HH.	Base de datos de WCronos	Gestión por procesos	Anual	0,128 días hábiles	5 días	0.13 días

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
RRHHC11.1 Tasa anual de errores en las certificaciones de resultados de la evaluación de competencias realizadas y enviadas al PAS	Mantener el valor base	Certificados erróneos/certificados emitidos * 100	Gerencia - Responsables de evaluación	Certificaciones de resultados de la evaluación de competencias firmadas por la Gerencia - Correos electrónicos de envío al PAS	Gestión por procesos	Anual	4,38%	Mantener el valor base	0%

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
RRHHC12.1 Tasa anual de certificados emitidos en el plazo de 25 días sobre el total de certificados emitidos	Mantener el valor base	T=Total de certificados emitidos =< a 25 días/Total de certificados emitidos x 100	Gerente - Comisión de formación	Partes de asistencia - Actas de evaluación emitidas por el formador - Oficios emitidos desde la Sección para la entrega de los certificados - Listados de RECIBÍ.	Gestión por procesos	Anual	96%	Mantener el valor base	100%

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
RRHHC12.2 Tasa anual de actividades formativas encuestadas sobre el total de actividades formativas realizadas	Mantener el valor base	T=Total de actividades formativas encuestadas en un plazo =< 15 días /Total de actividades formativas	Gerencia - Comisión de formación	Plan de formación - Listas de asistentes - Base de datos LIMESURVEY - Resultados de encuestas archivadas	Gestión por procesos	Anual	95%	Mantener el valor base	100%

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
RRHHPC12.3 Tasa anual de liquidaciones generadas por actividades formativas en un plazo de 23 días sobre el total de actividades formativas, objeto de liquidación, realizadas.	Mantener el Valor Base	T= Total de liquidaciones de las acciones formativas generadas en un plazo de 23 días * 100 /Total acciones formativas.	Gerente – Comisión de Formación	Partes de asistencia – Actas de evaluación de actividades formativas - Liquidación firmada por el formador	Gestión por procesos	Anual	95%	Mantener el Valor Base	100%
<b>Datos indicador</b>									
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
RRHHPC7.2. Tiempo medio de comunicación a través del Sistema RED de los partes de IT de los trabajadores de UNIA	3 días hábiles	TM= (Total (Días comunicación - Día recepción) / núm. Partes comunicados por RED	Gerencia, Director del Área y Servicio de C.Interno	Registros del sistema RED	Gestión por procesos	Anual	1,69 días	3 días hábiles	1.13 días
<b>Datos indicador</b>									
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
RRHHPC9.1 Tasa de solicitudes de ayudas de acción social de anticipos reintegrables presentadas anualmente antes del 15 de cada mes incluidas en la nómina del mes en curso sobre el total de solíc. de ayudas de acc. soc. de anticipos reinteg. recibidas	90 %	Total de ayudas de A.S. de anticipos reintegrables presentadas antes del 15 de cada mes, incluidas en nómina del mes en curso/total de solicitudes de ayudas de A.S. de anticipos reintegrables recibidas en dicho plazo x 100	Gerencia, Control Interno, Director del Área G. económica y RR.HH.	Solicitudes, base de datos de nómina	Gestión por procesos	Anual	100%	90 %	100 %

**Indicadores GAC -- Gestión por procesos**

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GACPC01. Tasa de Informes de Campus adjuntados a Propuestas de actividades académicas remitidas a las Comisiones de Postgrado y de Extensión, en tiempo y forma	Determinar el Valor Base	$T = \frac{N^{\circ} \text{ Prop. Informadas}}{\text{Total de Prop.}} \times 100$		Informes, Actas	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	Determinar el Valor Base	74%

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GACPC02.1 Tasa de implantación del procedimiento de automatrícula para todos los estudios gestionados por el Área	60.00%	$T = \frac{N^{\circ} \text{ de Programas Académicos con proceso de automatrícula}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de Programas Académicos ofertados}} \times 100$	Área de Ordenación Académica	Informes UXXI y Campus Virtual	Gestión por procesos	Anual	54.44%	60.00%	Programas con proceso de automatrícula: 137 Total programas ofertados: 192 $137/192 \times 100 = 71.35\%$ 71,35%

**Datos indicador**

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

GACPC03.1 Tasa de notificaciones comunicando a los interesados las propuestas provisionales de adjudicación y denegación realizadas en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la emisión del Acta de la Comisión de Becas	92%	T=N° de notificaciones realizadas en el plazo de 5 días desde la emisión del Acta de concesión de la beca /N° total de comunicaciones a realizar x 100	Área de Ordenación Académica	Correos electrónicos enviados a los solicitantes notificándoles la publicación de la propuesta provisional	Gestión por procesos	Anual	90.20%	92%	99.96%
--	-----	--	------------------------------	--	----------------------	-------	--------	-----	--------

**Datos indicador**

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

GACPC03.2 Tasa de notificaciones comunicando a los interesados la recepción de la solicitud de beca, realizadas en el plazo de 5 días hábiles siguientes a dicha recepción	72%	$T = nN/nSr \times 100$ nN=N° de notificaciones realizadas en el plazo de 5 días; nSr: N° de solicitudes recibidas	Área de Ordenación Académica	Informe responsable Oficina Virtual, correos electrónicos enviados a los solicitantes	Gestión por procesos	Anual	70.09%	72%	86.32%
--	-----	---	------------------------------	---	----------------------	-------	--------	-----	--------

**Datos indicador**

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

GACPC04.1 Valoración media obtenida en las encuestas de satisfacción de Profesorado y de Alumnos de estudios de postgrado en los ítems, dentro del bloque "Desarrollo del Curso" y que estén relacionados directamente con los servicios prestados por el Área	3.5	Valor medio = valor ítem1+valor ítem2 + valor ítem3 + ..... / número de ítems		Informes	Gestión por procesos	Anual	No se dispone	3.5	4.05
---	-----	---	--	----------	----------------------	-------	---------------	-----	------

**Datos indicador**

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

GACPC04.2 Tasa de Actas de evaluación incorporadas y cerradas en el expediente académico del estudiante (UXXI.Académico), en un plazo máximo de 10 días hábiles siguientes a la entrega de las Actas en el Registro, General o Auxiliar, de la Universidad	80.00%	$T = \frac{n^{\circ}AC}{N^{\circ}TA} \times 100$ n°AC : número de Actas cerradas en el plazo establecido n°TA: número total de Actas cerradas	Área de Ordenación Académica	Informes Registro y UXXI	Gestión por procesos	Anual	79.36%	80.00%	82.73%
--	--------	---	------------------------------	--------------------------	----------------------	-------	--------	--------	--------

**Datos indicador**

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

GACPC05. Tasa de diplomas de aprovechamiento emitidos en el plazo establecido (15 días hábiles desde la recepción de las Actas de Evaluación)	Mantener el Valor Base	T=Número de Diplomas emitidos dentro del plazo establecido/Número total de Diplomas tramitados x 100	Área de Ordenación Académica	Informes UNIVESITAS XXI Académico	Gestión por procesos	Anual	95,06%	Mantener el Valor Base	97.65%
---	------------------------	--	------------------------------	-----------------------------------	----------------------	-------	--------	------------------------	--------

**Datos indicador**

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

GACPC06. Tasa de expedientes de solicitudes de títulos oficiales revisados y validados dentro plazo de 20 días hábiles desde la recepción del expediente en la Sección de Títulos sobre el número total de títulos tramitados.	96%	T=Número de solicitudes de títulos oficiales revisados y validados en el plazo establecido /Número total de solicitudes de títulos tramitados x 100	Área de Ordenación Académica	Expedientes de solicitudes de títulos oficiales	Gestión por procesos	Anual	95.74%	96%	100%
--	-----	---	------------------------------	---	----------------------	-------	--------	-----	------

**Datos indicador**

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

GACPC2.2. Tasa de alumnos de Títulos propios de posgrado que, habiendo formalizado la matrícula en los plazos y forma establecidos con carácter general, sean dados de alta en el campus virtual previamente al inicio de la actividad académica.	90%	T=Nº alumnos incorporados en CV antes del inicio de la actividad académica/Nº total de alumnos matriculados x 100	Área de Gestión Académica	Universitas XXI, Campus Virtual	Gestión por procesos	Anual	86.20%	90%	Alumnos en fecha: 586 Total alumnos: 624 586/624 x 100 = 93.91%
---	-----	---	---------------------------	---------------------------------	----------------------	-------	--------	-----	--

## Indicadores TIC -- Gestión por procesos

### Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
TIC.1.1.2014: Nivel de satisfacción de los usuarios del área TIC respecto a las adquisiciones realizadas por el área.	4.40	Nov. sat = Suma de la puntuación de cada encuesta / Personas encuestadas que han costestado Los valores posibles de puntuación irán del 1 al 5	VINTIC/Gerencia	Ticket de las solicitudes y su respectiva encuesta de satisfacción, se acompañará de un informe final y una propuesta de mejora.	Gestión por procesos	Anual	4.33	4.40	4.83

### Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
TIC.2.1.2014: Tiempo medio, en el que el usuario recibe una comunicación indicándole que su petición está siendo tramitada por el responsable de gestionar la incidencia.	1.30 días	$(i=1-n)(\text{Fecha/hora de creación incidencias}(i) - \text{Fecha-hora primera respuesta}(i)/n$	VINTIC / Gerencia	Ticket de la solicitudes y su tiempo de respuesta, se acompañará de un informe de todas las solicitudes generadas en la cola de Gestión de la identidad.	Gestión por procesos	Anual	1.35 días	1.30 días	0.19 días

### Datos indicador

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
TIC.3.1.2014: Tiempo de disponibilidad de los servicios TIC proporcionados por la UNIA	98% de disponibilidad	Tiempo operatividad de los servicios * 100 / Periodo de evaluación de disponibilidad de los servicios	VINTIC/Gerencia	Informe generado por el área TIC basado en el sistema de monitorización	Gestión por procesos	Anual	97% de disponibilidad	98% de disponibilidad	99,3%

### Datos indicador

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

TIC.4.1.2014: Tasa de BD de Oracle que utilizan la herramienta RMAN para la realización de copias de seguridad respecto del total de BD	61%	Número de bases de datos que utilizan RMAN* 100/Número de Base de datos de las que realizan copias de seguridad.	Archivos LOG de Recovery Manager de Oracle	Archivos LOG de Recovery Manager de Oracle	Gestión por procesos	Anual	60%	61%	61%
---	-----	--	--	--	----------------------	-------	-----	-----	-----

**Indicadores ID -- Gestión por procesos**

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
INNPC01. Tasa de incidencias resueltas	Mantener el valor base	$T = \frac{\text{N}^\circ \text{ incidencias resueltas}}{\text{N}^\circ \text{ total de incidencias}} \times 100$		Informe de registro de incidencias	Gestión por procesos	Anual	97%	Mantener el valor base	100%

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
INNPC02. Tasa de acciones virtualizadas en plazo	Mantener el valor base	$R = \left( \frac{\text{Número de acciones que empiezan a tiempo respecto a la plantificación académica}}{\text{Número total de acciones formativas}} \right) \times 100$		Campus Virtual	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base	100%

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
INNPC03. Resultados de las encuestas de satisfacción de las acciones formativas	Mantener el valor base	$\text{Resultados encuestas satisfacción} = \left( \frac{\text{Sumatorio encuesta}}{\text{N}^\circ \text{ preguntas}} \right) / \text{N}^\circ \text{ de acciones}$		Encuestas de satisfacción de acciones formativas	Gestión por procesos	Anual	4	Mantener el valor base	4,015

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
INNPC04. Tasa de materiales y recursos digitales virtualizados	Mantener el valor base	$R = \left( \frac{\text{Número de recursos digitalizados o implementados}}{\text{Número total de recursos a implementar o virtualizar}} \right) \times 100$		Espacio Virtual de Aprendizaje Repositorios de recursos digitales de aprendizaje y comunicación	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base	100%

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
INNPC05. Número de proyectos tecnológicos y de innovación puestos en marcha	Mantener el Valor Base	Número total de proyectos		Registro de proyectos, comunicaciones correo electrónico, actas reuniones del área.	Gestión por procesos	Anual	8	Mantener el Valor Base	8
<b>Datos indicador</b>									
Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
INNPC06. Tasa de acciones formativas implantadas en el Espacio Virtual de Aprendizaje	Mantener el valor base	$R = (\text{Número de acciones formativas implantadas en el EVA} / \text{Número total de acciones a implementar o virtualizar}) * 100$		Espacio Virtual de Aprendizaje	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base	100%

**Indicadores CAL -- Gestión por procesos**

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
PCAPC01: Tasa de emisión de informes anuales elaborados por el área y remitidos al Vicerrector de Planificación y Calidad	100%	T=Nº informes remitidos dentro del año/total informes a elaborar y remitir x 100	Vicerrector de Planificación y Calidad	Informes remitidos al Vicerrector	Gestión por procesos	Anual	100%	100%	100%

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
PCAPC02: Actualización de datos de la UNIA para Sello EFQM	SI	Binario	Vicerrector de Planificación y Calidad	Archivo de la Sección de Planificación y Calidad	Gestión por procesos	Anual	NO	SI	si

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
PCAPC03: Coordinación y preparación en el proceso de obtención sello EFQM de la UNIA	SI	Binario	Vicerrector de Planificación y Calidad	Memoria autoevaluación, Memoria Sello y programa visita externa	Gestión por procesos	Anual	NO	SI	Si

**Indicadores COM -- Gestión por procesos**

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GCOPC01. Análisis cuantitativo/cualitativo de la base de datos con la memoria de medios de comunicación conjunta, estudiando los impactos publicados por campus en 2014.	450 Impactos mediáticos por cada campus (excepto Málaga)	Número total de impactos mediáticos sobre la UNIA y por campus	Vicerrector Estudiantes y Comunicación	Informe elaborado por el Servicio de Información y Prensa, con información obtenida de la base de datos.	Gestión por procesos	Anual	1.975	450 Impactos mediáticos por cada campus (excepto Málaga)	Impactos Totales: 3.397 La media para los cuatro campus de Baeza, Málaga, La Rábida y Sevilla es de 850, superándose casi en el doble el valor objetivo.

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
GCOPC02. Tasa de comunicados de prensa publicados en redes sociales, respecto al total de informaciones difundidas por el Servicio de Información y Prensa a través de la web institucional.	Facebook: 85% Twitter: 51%	T=Comunicados de prensa en FB y Twitter/Total comunicados de prensa en web UNIA x 100	Vicerrector de Estudiantes y Comunicación	Informe elaborado por el Servicio de Información y Prensa	Gestión por procesos	Anual	Facebook: 60 % Twitter: 45%	Facebook: 85% Twitter: 51%	Facebook: 85% (422) Twitter: 72% (360) Número total de notas y comunicados de prensa: 500

**Datos indicador**

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

GCOPC03.Tasa anual de elementos visuales sostenibles (impresión+digital)	70%	Líneas gráficas sostenibles (formato, tintas, tipo de papel)+líneas online x 100/Total de líneas gráficas	Vicerrector de estudiantes y comunicación	Informe anual de proyectos del departamento IVC	Gestión por procesos	Anual	65%	70%	Total de elementos visuales sostenibles impresión+digital (líneas gráficas sostenibles: formato, tinta, tipo papel y líneas online): 113 Total de líneas gráficas: 140 Tasa anual de elementos visuales sostenibles: (113/140= 0,807) 80,7%
--	-----	---	---	---	----------------------	-------	-----	-----	---

**Indicadores AA.CC. -- Gestión por procesos**

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
ACPPC01.1 Tasa de proveedores cuyo nivel de satisfacción sea igual o superior a 4.	60%	TP4=100 x P4/P TP4= 100x4/4	Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Participación Social	Encuestas del área (Vicerrectorado Planificación y Calidad), intranet.	Gestión por procesos	Anual	50%	60%	100%

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
ACPPC01.2. Incluir en la programación, al menos, un 5% de proyectos o propuestas copyleft	5%	Nº de actividades Copyleft x 100/nº total de actividades culturales anuales 8 actividades x100/90	Vicerrectora de Extensión Universitaria y Participación Social	Memoria anual	Gestión por procesos	Anual	6,09%	5%	8,8%

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
ACPPC2.1: Tiempo medio de respuesta a las acciones propuestas	Inferior a veinte días	EP-SR<= 1 mes Total días 79/53 total propuestas= 1.49 días	Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Participación Social	Informe de resultados	Gestión por procesos	Anual	4,75 días	Inferior a veinte días	1,49 días

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
ACPPC2.2: Número total de proyectos coproducidos	3	Nº de proyectos en coproducción sobre el total de proyectos de UNIA artepensamiento*100 3/5	Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Participación Social	Informe	Gestión por procesos	Anual	2	3	3: Desacuerdos, Plataforma Independiente de Estudios Flamencos y Contemporáneos y Múltiplo de 100. Archivo Feminismos post-identitarios

**Indicadores CRAI -- Gestión por procesos**

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
CRAIPC1.2. Tiempo medio de respuesta a la petición de préstamo interbibliotecario	5,25 días	Tm=Suma de días de espera de cada gestión / N° total de gestiones	Gerencia	Informe con los resultados obtenidos de la consulta del programa GTIBib-SOD para el préstamo interbibliotecario.	Gestión por procesos	Anual	5,25 días	5,25 días	4,01 días

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
CRAIPC2.1. Tiempo medio de respuesta a las incidencias en el uso de la Biblioteca Digital planteadas por correo electrónico	7 horas y 35 minutos	Suma horas que transcurren entre recepción de la incidencia y la respuesta efectiva/N° total incidencias recibdas al correo biblioteca.digital@unia.es	Gerencia, VEUYP	Informe anual con los resultados obtenidos a partir de los correos recibidos/enviados a/desde biblioteca.digital@unia.es	Gestión por procesos	Anual	7 horas y 35 minutos	7 horas y 35 minutos	7 horas y 25 minutos

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
CRAIPC2.2. Tasa de documentos (libros, CDS,CDROMS, DVDS) catalogados y puestos a disposición del público sobre el total de documentos de este tipo ingresados y registrados en la Biblioteca	94,5 %	Documentos registrados/Documents catalogados y puestos a disposición del público.	Gerencia, VEUYP	Informe con los resultados extraídos del Programa de Gestión de Biblioteca.	Gestión por procesos	Anual	94,43%	94,5 %	95,25 %

**Datos indicador**

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

CRAIPC3.1. Nº de documentos grabados y editados producidos por las actividades docentes, culturales, institucionales y de otra índole realizadas en o por la Universidad	105	Suma de documentos.	GERENCIA	Informe elaborado a partir de las estadísticas del Repositorio <a href="http://blogs.unia.es/uniatv/">http://blogs.unia.es/uniatv/</a>	Gestión por procesos	Anual	105	105	183
--	-----	---------------------	----------	--	----------------------	-------	-----	-----	-----

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
CRAIPC4.1. Acciones de publicidad para cada uno de los libros editados en/por distintos medios de difusión	4	Nº total de acciones efectivas realizadas por la UNIA/Nº total de títulos publicados al año	Gerencia, VEUY, Comisión de Publicaciones	Informe con documentación acreditativa de todas las actividades realizadas para publicitar cada obra publicada	Gestión por procesos	Anual	4	4	7

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
CRAIPC4.2. Gestión de la distribución por intercambio y donación de las publicaciones de la UNIA	66,4%	Tasa de ejemplares distribuidos por este medio sobre el total de ejemplares recibidos para realizar este servicio $2001/2715 \times 100$	Gerencia, VEUY, Comisión de Publicaciones	Informe obtenido de la consulta de la Base de Datos que permite comprobar el movimiento de ejemplares por donación/intercambio	Gestión por procesos	Anual	66,37%	66,4%	73,7%

**Indicadores SS.GG. -- Gestión por procesos**

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
SGEPC01. Tasa anual de alojamientos de los servicios de residencia solicitados	Mantener el valor base	$T = \text{Total alojamientos realizados} / \text{Total alojamientos solicitados} \times 100$	Gerente UNIA	Certificación emitida por el responsable de la residencia	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base	100%

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
SGEPC02. Tasa anual de adecuación de los servicios de comedor solicitadas/detectadas	Mantener el valor base	$T = \text{Total adecuaciones realizadas} / \text{Total de adecuaciones solicitadas/detectadas} \times 100$	Gerente UNIA	Certificación emitida por el responsable del comedor	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base	100%

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
SGEPC03. Tasa de incidencias resueltas sobre el total de incidencias comunicadas	Mantener el valor base	$T = \text{N}^\circ \text{ de incidencias subsanadas en plazo} / \text{N}^\circ \text{ total de incidencias} \times 100$	Gerencia de Sede y Gerente UNIA	Informe emitido por el responsable de mantenimiento	Gestión por procesos	Trimestral	90%	Mantener el valor base	CAMPUS DE BAEZA 90,9 % CAMPUS DE LA RÁBIDA 99,2 % CAMPUS DE SEVILLA 91,70 %

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
SGEPC04. Grado de satisfacción en las encuestas del alumnado sobre el ítem "Adecuación del aula y el mobiliario".	Obtener el valor base	Media obtenida en los resultados de las encuestas de alumnos sobre el ítem "Adecuación del aula y el mobiliario".	Gerente de Sede	Informe de incidencias	Gestión por procesos	Trimestral	4	Obtener el valor base	4,26 cursos formato corto 4.03 posgrados

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
SGEPC05.Realizar y ejecutar una planificación periódica de control de almacén	Mantener el Valor Base	Binario	Gerente de Sede	Modelo de impreso de control	Gestión por procesos	Trimestral	Sí	Mantener el Valor Base	Valor base

**Indicadores COOP -- Gestión por procesos**

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
COPPC01. Realización de las instrucciones técnicas del proceso	SI	SI/NO	Vicerrectorado de Internacionalización y Grupo La Rábida	Convocatorias realizadas	Gestión por procesos	Anual	NO	SI	SI

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
COPPC02.Tasa anual de errores en la formulación de proyectos de cooperación	40%	$Te = \frac{N^{\circ} \text{ de errores detectados}}{Pc/Tproyectos} * 100$	Vicerrectorado de Igualdad, Cultura y Cooperación al Desarrollo	Emails, registros de entrada	Gestión por procesos	Anual	60%	40%	33,3% $Te = 2/6 * 100$

**Datos indicador**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo	V.Alcanzado
COPPC03. Realización de un Protocolo para la de realización de convenios internacionales y de cooperación al desarrollo.	SI	Binario	Vicerrectora de Igualdad, Cultura y Cooperación al Desarrollo	Emails, convenios	Gestión por procesos	Anual	NO	SI	SI