

Informe de indicadores del Área de Servicios Generales del año 2023

SS.GG. -- Gestión por procesos

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
SGEPC.04. Revisión anual de la caldera	Conseguir un servicio más eficiente y sostenible	Binario		Informe de revisión	Gestión por procesos	Anual	SI	Mantener el valor base
SGEPC.06. Grado de satisfacción en las encuestas de usuarios de residencia y comedor de la Sede de La Rábida.	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios de las residencias y comedor de la Sede de La Rábida.	Media obtenida en los resultados de las encuestas de los alumnos y profesores	Gerencia	Encuesta confeccionada y resultados	Gestión por procesos	Anual	Medir grado del satisfacción del 1 al 5	=> 3
SGEPC01. 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. - sede Baeza - sede Rábida.	Media obtenida en los resultados de las encuestas de alumnos sobre el ítem "Adecuación del aula y el mobiliario".	Gerente UNIA.	Encuestas de satisfacción del alumnado sobre el ítem "Adecuación del aula y el mobiliario"	Gestión por procesos	Anual	medir el grado de satisfacción del 1 al 5 4,33	= o > a 4
SGEPC02. Tasa anual de adecuación de los servicios de comedor solicitados/detectados.	Adecuación de los servicios de comedor a las necesidades solicitadas/detectadas por los usuarios.	T=Total adecuaciones realizadas/Total de adecuaciones solicitadas/detectadas x 100.	Gerente UNIA.	Certificación emitida por el responsable del comedor.	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base.
SGEPC03. Tiempo medio de resolución de incidencias	Subsanar las averías detectadas en las instalaciones y edificios en el plazo establecido.	T= Sumatorio de días de resolución de las incidencias/Nº total de solicitudes de resolución de incidencias	Gerencia de Sede y Gerente UNIA.	Informe emitido por el responsable de mantenimiento. Sistema informatizado de tickets.	Gestión por procesos	Anual	5 días	Mantener el valor base
SGEPC05. Realizar y ejecutar una planificación periódica de control de almacén.	Llevar una gestión normalizada de almacén de material de papelería conociendo de forma periódica compras, existencias y consumo	Binario.	Gerente de Sede.	Modelo de impreso de control. Informe de estado inventario almacén.	Gestión por procesos	Cuatrimestral	Si	Si

SGEPC07. 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 presentado a Consejo de Gobierno, Memoria de Responsabilidad Social.	Gestión por procesos	Anual	Si	Si
SGEPC08. Tasa anual de alojamientos de los servicios de residencia solicitados.	Adecuación de los servicios de residencia a las necesidades solicitadas por los usuarios. - residencia de la Sede -La Rábida - residencia de la Sede- Baeza	$T = \frac{\text{Total de alojamientos realizados}}{\text{Total alojamientos solicitados}} \times 100$	Gerente de la UNIA.	Certificación emitida por el responsable de la residencia.	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base.
SGEPC09. Informes sobre consumos eléctricos y de agua.	Hacer de las Sedes un espacio habitable y sostenible.	Binario	Gerencia, Oficina del Plan Estratégico	Informes de gestión medioambiental y Memoria de Responsabilidad Social.	Gestión por procesos	Anual	Si	Si