

**ID -- Gestión por procesos**

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
INNPN03.01. Disposición de un sistema de seguimiento y gestión de proyectos tecnológicos y de innovación	Disponer de un sistema para la gestión de proyectos	Binario		Informe y pantallazo sistema con todos los procesos gestionados	Gestión por procesos	Anual	SI	SI
INNPN01.01.Tasa de incidencias resueltas	Garantizar una calidad en el servicio de incidencias y la atención al usuario	$T = \frac{\text{N}^\circ \text{ incidencias resueltas}}{\text{N}^\circ \text{ total de incidencias}} \times 100$		Informe de registro de incidencias	Gestión por procesos	Anual	97%	Mantener el valor base
INNPN01.02. Estudio, análisis y evaluación para la implantación de un sistema de gestión de incidencias	Disponer de un sistema de gestión de incidencias para el ámbito de la enseñanza virtual	Binario		Informe de actuaciones y mensaje con los proveedores para su piloto	Gestión por procesos	Anual	SI	SI
INNPN02.01. Resultados de las encuestas de satisfacción de las acciones formativas	Mejorar el sistema de gestión de acciones formativas y la calidad de la formación según los resultados de las mismas	$\text{Resultados encuestas satisfacción} = \frac{\text{Sumatorio encuesta}}{\text{N}^\circ \text{ preguntas}} / \text{N}^\circ \text{ de acciones}$		Encuestas de satisfacción de acciones formativas	Gestión por procesos	Anual	4	Mantener el valor base
INNPN04.01. Tasa de acciones virtualizadas en plazo	Comprobar la eficacia en la implantación de acciones formativas en el espacio virtual de aprendizaje	$R = \frac{\text{Número de acciones que empiezan a tiempo}}{\text{Número total de acciones formativas}} \times 100$		Campus Virtual, Excel con fechas altas	Gestión por procesos	Anual	100%	Mantener el valor base